



**BBVA, trabajamos  
por un futuro mejor para las personas**

**Informe Anual 2008  
Responsabilidad Corporativa**



# ÍNDICE

En este primer Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de BBVA Banco Francés auditado, contamos las acciones que realizamos con cada uno de nuestros grupos de interés – empleados, clientes, proveedores y comunidad – nuestro desempeño económico, social y ambiental durante 2008.

Para la definición de contenidos del Informe nos basamos en los estudios de relevancia realizados desde nuestra casa matriz en España, y consultamos internamente a las áreas involucradas en el proceso de elaboración de este documento. El Informe fue realizado siguiendo los lineamientos de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), obteniendo una calificación de C+.

PÁGINA

	-	ÍNDICE
	-	PERFIL
	1	CARTA DEL PRESIDENTE
	2	BBVA BANCO FRANCÉS, UNA EMPRESA RESPONSABLE
PRINCIPIOS Y POLÍTICA DE RC	4	Visión, principios corporativos y posicionamiento   La Responsabilidad Corporativa en BBVA Banco Francés   Sistema de Gobierno Corporativo   Cumplimiento Normativo   Código de Conducta   Cooperación y patrocinio con entidades de bien público   Creación de valor para los grupos de interés
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	6	Identificación y diálogo   Integración de las expectativas en la gestión: la comunicación con nuestros grupos de interés   Temas sensibles en 2008
PLAN EXTRATÉGICO	8	Explicación del proceso y conclusiones
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	9	Más cerca de nuestros clientes   Calidad satisfacción y atención al cliente   Seguridad protección al cliente y continuidad del negocio   Accionistas
FINANZAS RESPONSABLES	12	Prevención del blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas
PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES	13	Apoyo a las PyMes   Acuerdo de colaboración con UNICEF
GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RRHH	15	Perfil de empleados   Empleo y selección   Evaluación de Actuación   Formación y Gestión del Conocimiento   Clima laboral   Comunicación interna   Beneficios personales   No discriminación, igualdad de oportunidades y conciliación   Libertad de asociación   Salud y seguridad laboral
COMPRAS RESPONSABLES	20	Política y modelo corporativo de compras   Pacto Mundial en la Cadena de Valor   Sistema homologación de proveedores   Herramientas de gestión y de aprovisionamiento   Diálogo con nuestros proveedores
GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO	22	Política medioambiental   Impacto ambiental directo: Ecoeficiencia   Gestión de Residuos   Formación y sensibilización medioambiental
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	25	Aspectos relevantes en la sociedad   Programas originados y ejecutados por BBVA Banco Francés   Programas originados por el Grupo BBVA y ejecutados localmente por BBVA Banco Francés   Programas de terceras organizaciones patrocinados por BBVA Banco Francés   Promoción de la Responsabilidad Corporativa
VOLUNTARIADO CORPORATIVO	38	
PACTO MUNDIAL Y OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	39	
CRITERIOS DEL INFORME	40	Alcance de la memoria   Referencias básicas y estándares internacionales
INDICADORES GRI	41	
OBJETIVOS 2009	47	
INDICADORES CLAVE DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	46	
INFORME DELOITTE	49	
DATOS DE CONTACTO	51	

# CARTA DEL PRESIDENTE

Ante un contexto de desaceleración global e incertidumbre, hemos podido mantener y reforzar nuestro compromiso con nuestros grupos de interés para mostrarnos presentes, sólidos y dando respuestas a sus expectativas y también, acompañando y contribuyendo como empresa al desarrollo del país.

La clave ha sido y es para nosotros la fortaleza de nuestro equipo, la anticipación, la innovación y la diferenciación en lo que hacemos. Con programas comerciales innovadores y los avances tecnológicos desarrollados, logramos crecer 36,8% en 2008.

Sin ninguna duda, hemos decidido, como institución, reforzar la Responsabilidad Corporativa (RC). Así, durante 2008 consolidamos la política de RC con la creación de un Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa en junio de 2008, y el desarrollo del Plan Estratégico de RC con líneas de trabajo y objetivos concretos para 2009.

Como banco aportamos al desarrollo del país a través de la generación de empleo, dando formación a nuestros colaboradores ya sea en formación técnica y también en valores, tanto para su desarrollo personal como profesional. Con una amplia oferta de productos y servicios financieros acompañamos el bienestar de nuestros clientes personas con préstamos y beneficios, y también a nuestros clientes empresas, apoyándolos en todo momento. También hemos profundizado el compromiso con la comunidad, integrando a la sociedad en nuestra actividad financiera, educando a los jóvenes y generando oportunidades a partir de la bancarización.

Dentro de nuestra Estrategia de RC, este año continuamos poniendo foco en la educación con nuestro Programa "Becas de Integración BBVA Banco Francés" dedicado a fortalecer la integración y permanencia en los estudios de los jóvenes de familias

de bajos ingresos, colaborando también con su integración al sistema bancario. Muestra de nuestro compromiso con esta comunidad, ha sido, que ante este contexto de crisis, se aprobó un aumento del porcentaje de las utilidades del Banco con destino en este foco de trabajo, pasando de 0,7% a 1%, lo que significó un incremento notable del número de becarios: de 172 a 802 jóvenes con nuevas posibilidades de acceder y permanecer en el sistema educativo.

A su vez, seguimos trabajando con las pequeñas y medianas empresas (PYMES), en alianza con el programa del Fondo Nacional de Tecnología, financiando proyectos de inversión a mediano y largo plazo, y firmando un acuerdo de colaboración con el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) para apoyar a la organización a través de productos y servicios responsables como por ejemplo, aportes a la entidad del 50% del costo de la renovación anual de las tarjetas de crédito y del 25% del costo por emisión de resumen de cuenta.

A nuestro equipo de trabajo, le ofrecimos nuevos planes de capacitación y más comunicación a través de nuestros canales habituales. En 2008 destacamos los 12 grupos de enfoque y 15 entrevistas en profundidad que realizamos con empleados de diferentes áreas del Banco con el fin de detectar sus necesidades y oír sus opiniones y expectativas.

Por último, es importante destacar la publicación, por primera vez, de este Informe Anual de Responsabilidad Corporativa auditado, que resume todas las actividades que realizamos en la Argentina con nuestros grupos de interés en el ámbito económico, social y ambiental en 2008. Este documento se logró gracias a la colaboración de todas las áreas del Banco, considerándolo no sólo una herramienta de comunicación sino también de gestión que nos ha permitido detectar las oportunidades de mejora en las que debemos reforzar y mejorar nuestra gestión de Responsabilidad Corporativa. Por eso, esperamos que en sus páginas, encuentren información de interés que refleje el permanente compromiso con la sociedad argentina y con cada uno de nuestros públicos.

Atentamente,



Jorge Carlos Bledel

# BBVA Banco Francés, una empresa responsable

**CON MÁS DE UN SIGLO DE TRAYECTORIA EN LA ARGENTINA, BBVA BANCO FRANCÉS OPERA EN TODO EL PAÍS, DESARROLVIÉNDOSE CON RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOCIAL Y EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.**

Con su constitución en 1886, Banco Francés del Río de la Plata se convirtió en el primer banco privado nacional de la Argentina y entre los primeros diez de América Latina. Desde sus inicios, fue un banco líder en la prestación de servicios financieros y no financieros en nuestro país.

BBVA Banco Francés S.A es el resultado de la adquisición por parte de Banco Bilbao Vizcaya S.A. (actualmente Banco Bilbao Vizcaya Argentina, "BBVA") de las participaciones accionarias de Banco Francés y Banco de Crédito Argentino en los años 1996 y 1997, respectivamente, como parte de su estrategia de expansión en América Latina, incrementando progresivamente su participación hasta alcanzar actualmente 75,97% del capital accionario del Banco. BBVA es un grupo financiero global con una sólida posición de liderazgo en el mercado español y una fuerte presencia interna-

cional en Europa, América y Asia.

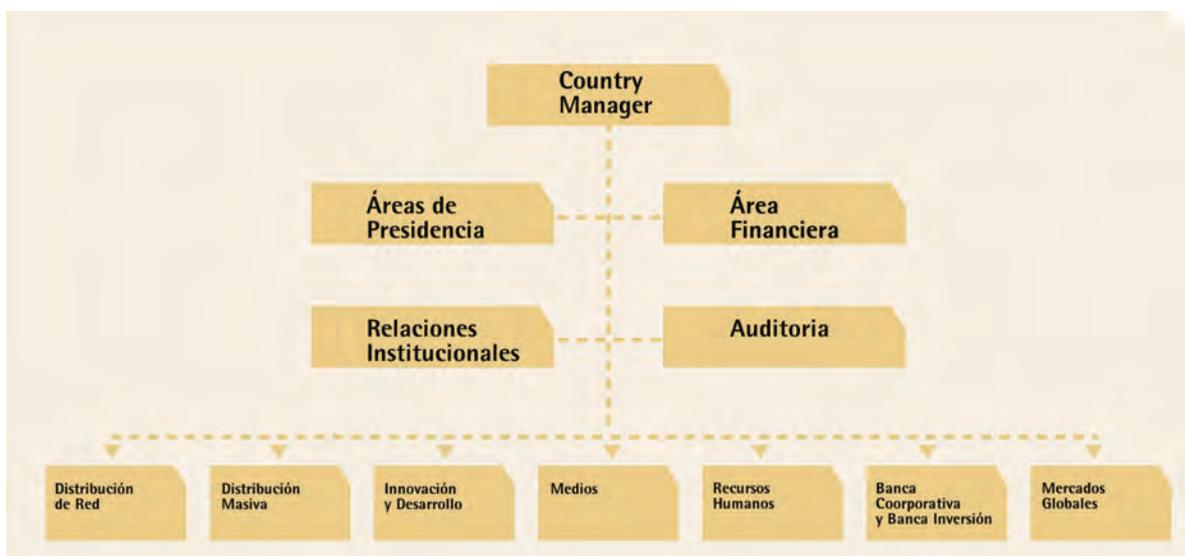
En BBVA Banco Francés contamos con una red de 286 sucursales que atienden a más de 1 millón de clientes en todo el país. Desde nuestra casa matriz en Buenos Aires, Argentina, operamos con una estructura organizativa adaptada al negocio.

## **Gobierno de Responsabilidad Corporativa**

El Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa (RRC) de BBVA Banco Francés es el encargado de impulsar la integración de

los criterios, actuaciones y políticas de RC en todas las áreas del negocio y en las sociedades participadas.

Asimismo, es el responsable de la coordinación y la gestión de la reputación. Sus funciones



son:

- Analizar la opinión de los grupos de interés.
- Definir, impulsar y seguir las líneas de actuación en el marco de las prioridades del Banco, ali-

neadas con las de su accionista de referencia.

- Proponer líneas de actuación y buenas prácticas.

MIEMBROS DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD Y REPUTACIÓN CORPORATIVA	
Director Ejecutivo	Jorge Bledel
Dirección de Relaciones Institucionales – Secretaría	Gonzalo Verdomar Weiss
Director de Áreas de Presidencia	José Carlos López Álvarez
Director de Distribución de Red	Oscar Fantacone
Director de Medios	Gabriel Milstein
Director de Recursos Humanos	Carlos Montoto
Director de Área Financiera	Martín Zarich
Director de Distribución Masiva	Jorge Allen
Director de Banca Corporativa y Banca Inversión	Néstor Gessaga
Director de Innovación y Desarrollo	Enrique Bartolomé
Publicidad	Santiago Sanguinetti

VALOR ECONOMICO AÑADIDO (EVA): Detalle por grupo de interés		
(Millones de Pesos Arg.)	2008	2007
Accionistas: Dividendos *	0	164,0
Empleados: gastos de personal	667,9	512,6
Proveedores: otros gastos de administración	455,4	356,5
Sociedad: contribuciones a la comunidad: recursos destinados	5,03	2,67
<b>Valor Economico Añadido (EVA)</b>	<b>1.128,33</b>	<b>1.035,77</b>

No se incluye clientes por falta de información.  
\*Al momento del cierre del informe no se ha realizado la división de dividendos correspondiente al 2008.

VALOR ECONOMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO		
(Millones de Pesos Arg.)	2008	2007
<b>Valor económico generado (VEG)</b>	<b>2.889,4</b>	<b>2.208,2</b>
Margen Financiero Neto	671,5	875,6
Otros Ingresos Operativos Netos	704,2	540,1
Otras ganancias y pérdidas netas	69,0	-311,6
<b>TOTAL (por productos y servicios y otros ingresos)</b>	<b>1.444,7</b>	<b>1.104,1</b>
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>1.123,3</b>	<b>1.033,1</b>
Accionistas: Dividendos*	0	164,0
Proveedores y otros gastos de administración (Gastos de transformación menos Gastos de Personal)	455,4	356,5
Sociedad: Impuestos	0	0
Empleados: gastos de personal	667,9	512,6
<b>Valor económico retenido (VER=VEG-VED)</b>	<b>1.766,10</b>	<b>1.175,10</b>
Reservas	64,3	47,0

\*Al momento del cierre del informe no se ha realizado la división de dividendos correspondiente al 2008.

# PRINCIPIOS Y POLÍTICAS DE RC

LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA PARA BBVA BANCO FRANCÉS DEFINE NUESTRO COMPROMISO CON APORTAR EL MÁXIMO VALOR POSIBLE Y EQUILIBRADO A NUESTRO PÚBLICO, RESPONDIENDO A SUS EXPECTATIVAS E INTERESES.

**Visión, principios corporativos y posicionamiento** | Vivimos la Responsabilidad Corporativa (RC) de forma transversal, donde cada área del Banco desarrolla sus actividades en base a nuestra visión integral corporativa,

«Trabajamos por un futuro mejor para las personas».

Los principios concretan la visión de la compañía en la relación con cada uno de sus grupos de interés, sintetizando los valores básicos que guían su actuación y la forma de entender el papel de la empresa en la sociedad. Estos principios constituyen la base de la cultura corporativa de BBVA Banco Francés.

Resumimos nuestra identidad con una sola palabra: “adelante” que representa la cultura y desempeño del Banco hacia la sustentabilidad, trabajando «de personas para personas», en función de los Principios Corporativos, y dándole un lugar importante a la innovación de productos y servicios.

**La Responsabilidad Corporativa en BBVA Banco Francés** | Nuestra Política de Responsabilidad Corporativa define los compromisos e impulsa los comportamientos que

permitan generar valor para los grupos de interés y la empresa. En el contexto internacional en el que nos encontramos actualmente, el concepto de Responsabilidad Corporativa se fortalece como eje principal para marcar la diferencia en el mercado financiero.

Por eso, alineados a la Política de RC del Grupo BBVA, trabajamos para:

- Desarrollar en todo momento nuestra principal

## Los 7 principios corporativos de BBVA



actividad de forma excelente.

- Minimizar los impactos negativos derivados de nuestra actividad de negocio.
- Desarrollar “oportunidades sociales de negocio” que generen valor social y valor para la empresa.
- Invertir en las sociedades donde estamos presentes mediante el apoyo a iniciativas sociales.

### **Sistema de Gobierno Corporativo**

El máximo órgano de gobierno de BBVA Banco Francés S.A. es su Directorio, compuesto a su vez por

los siguientes Comités: Comité de Auditoría; Comité de Auditoría Interna (BCRA); Comité de Dirección; Comité de Nombramientos y Remuneraciones; Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo; Comité de Tecnología Informática; Comité de Disclosure; Comité de la Integridad Corporativa, Comité de Riesgos y Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa.

El Directorio interviene en el Plan de Negocios y en el seguimiento de los sistemas internos de gestión y control, adhiriendo en 2008 una vez más a las prácticas de Gobierno Corporativo.

Asimismo, presenta informes anuales en los Mercados de Valores de Nueva York Estados Unidos (NYSE) y en Madrid, España (LATIBEX), y desarrolla los controles previstos por la Ley Sarbanes Oxley (SOX), resultando pionero en la Argentina en la aplicación de estos principios.

### **Cumplimiento Normativo**

Contamos con una Gerencia de Cumplimiento Normativo con el objetivo de promover el desarrollo y velar por la efectiva operatividad de las normas y procedimientos de la política de Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, por la integridad en los mercados, y por la protección de datos personales.

### **Código de conducta**

Nuestro Código de Conducta está vigente desde di-

ciembre de 2003 y se aplica a todos los empleados del Banco. En el Código de Conducta, reconocemos públicamente el respeto a las normas internacionales incorporadas en la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.

En 2008 continuamos con los programas de inducción y capacitación a distancia “online” del Código de Conducta a través de la plataforma de e-learning “Conoce”.

A su vez, contamos con cuatro canales para que los empleados puedan realizar sus denuncias de situaciones éticamente cuestionables.

El código se encuentra publicado en la intranet del Banco para consulta permanente de los empleados y en la web con acceso al público externo.

### **Cooperación y patrocinio con entidades de bien público**

Participamos de iniciativas internacionales a través de las siguientes alianzas estratégicas: Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Consejo de Autorregulación del Código de Prácticas Bancarias (CPB), Fundación Junior Achievement y Foro Ecuménico Social, entre otras.

### **Creación de valor para los grupos de interés**

El segundo de los principios corporativos del Grupo plantea «la creación de valor para los accionistas y el resto de los grupos de interés como resultado de la actividad». En BBVA Banco Francés entendemos la creación de valor como una de sus funciones principales y la aportación más importante a las sociedades en que actuamos, pues no se trata sólo de valor económico para los accionistas, sino que se crea valor también para los clientes, los empleados, los proveedores y la sociedad en general.

# PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

CONOCER A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS ES PARA BBVA BANCO FRANCÉS UNA TAREA PRINCIPAL DENTRO DE NUESTRA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA QUE NOS PERMITE, A TRAVÉS DEL DIÁLOGO, FOCALIZAR NUESTRAS ACTIVIDADES EN LOS TEMAS QUE MÁS INTERESAN A NUESTROS PÚBLICOS CLAVE.

**Identificación y diálogo** | Definimos a nuestros grupos de interés como aquellas personas, instituciones y organizaciones en las cuales nuestra actividad impacta sobre ellas en el ámbito económico, social y ambiental; y a su vez, estas afectan significativamente nuestra toma de decisiones para el desarrollo del negocio.

**Integración de las expectativas en la gestión: la comunicación con nuestros grupos de interés** | Estamos convencidos que el diálogo permanente a través de diferentes canales de comunicación aporta al Banco una percepción más certera de la realidad del negocio y contribuye a gestionar el riesgo económico,

Principales grupos de interés de BBVA y compromisos del Grupo con cada uno de ellos



social y ambiental, neutralizando posibles amenazas, y considerando nuevas posibilidades de acción y comunicación.

Entre las vías de comunicación utilizadas con nuestros grupos de interés se encuentran: las vinculadas a la relación cotidiana de las áreas del Banco con cada grupo de interés y los estudios específicos de Responsabilidad y Reputación Corporativa desarrollados durante el año.

Las herramientas más habituales que utilizamos para comunicarnos día a día son: la relación directa con los clientes, la encuesta de clima laboral, la comunicación y encuentro con accionistas, el intercambio con la comunidad en el desarrollo de programas sociales, entre otros.

Por su parte, implementamos el sistema de monitoreo de reputación corporativa, Reprack, que mide la relevancia de los distintos temas para los grupos de interés y sus percepciones sobre la gestión del Banco.

Estas herramientas nos ayudan a definir los contenidos del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa. Alineados al Grupo, centramos nuestra actividad y comunicación de Responsabilidad Corporativa en los siguientes asuntos:

1. Orientación al cliente
2. Finanzas responsables
3. Productos y servicios responsables
4. Gestión responsable de los RRHH

5. Compras responsables
6. Gestión Ambiental y Cambio Climático
7. Compromiso con la sociedad

### Temas sensibles en 2008

El año 2008 ha sido un periodo extraordinariamente difícil para la economía internacional, lo que ha configurado un escenario muy sensible para la relación del sector financiero con la sociedad.

En particular, en BBVA Banco Francés no se registraron pérdidas de depósitos por la anticipación y diferenciación de la gestión del Banco, pese a la preferencia de los depositantes por optar vías alternativas de ahorro fuera del sistema financiero. De esta manera, en el contexto nacional, el Banco mostró pericia para retener clientes, acción que se evidencia con el crecimiento de los depósitos en un 15,2% interanual en 2008, superando el 11,2% de aumento registrado en el sistema financiero en similar período.

En relación a la Banca Corporativa, Pymes e individuos, seguimos respondiendo a través del otorgamiento de créditos para inversión y consumo en alianza con empresas de consumo masivo y sector público como la Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional (SePyme). Desde enero a diciembre de 2008 incrementamos nuestra cartera de préstamos al sector privado en un 10%.

# PLAN ESTRATÉGICO

CON NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO DE RESPONSABILIDAD Y REPUTACIÓN CORPORATIVA, BUSCAMOS ACERCARNOS A CADA GRUPO DE INTERÉS A TRAVÉS DE LA EDUCACIÓN Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA, PARA QUE CONOZCAN SOBRE LAS OPERACIONES DEL BANCO Y PUEDAN MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA.

## Explicación del proceso y conclusiones

El Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativa (RRC) tiene como misión construir un

discurso propio, claro y diferencial que refuerce la reputación y posicionamiento del Banco. Este Plan comenzó a implementarse a nivel corporativo en 2004 y a partir de 2008 el Grupo BBVA trasladó su estrategia a sus filiales en América Latina.

Los mayores desafíos del Plan Estratégico de RRC son:

- Ser motor de innovación y transformación.
- Dar la mejor respuesta ante un nuevo contexto social y ambiental.
- Mejorar la reputación y reforzar el posicionamiento del Banco.
- Involucrar a todas las áreas de la empresa para el desarrollo progresivo de la RRC.

Para comenzar con su implementación, creamos 13 líneas de trabajo, divididas en tres ejes (Gestión del Banco, Clientes y Sociedad), y otorgamos a cada uno de ellas objetivos para 2009.

Enfocamos nuestras acciones con los grupos de interés en dos aspectos: la educación y la inclusión financiera.

Trabajamos en la educación de nuestros grupos de interés para que puedan desarrollarse en la sociedad y estar informados para la toma de decisiones correctas sobre su vínculo con el Banco. En este marco, implementamos dos líneas de acción: la educación secundaria a jóvenes de sectores de muy bajos ingresos; y el fomento a la educación financiera respondiendo a las necesidades a lo largo del ciclo de vida de las personas, clientes y no clientes.

Como segundo foco, impulsamos la accesibilidad financiera, ofreciendo nuestros productos y servicios a personas que se encuentran excluidas del sector, lo que nos permite ampliar el mercado a nuevos segmentos, y mejorar la calidad de vida de estas personas y sus familias.

Ponemos en práctica estos dos focos a través del Programa Becas de Integración BBVA Banco Francés que brinda a jóvenes de muy bajos ingresos becas de estudio por medio de un producto bancario para que puedan administrar los recursos otorgados, generando así la cultura de operar con el sistema bancario y facilitando su inclusión en el sistema financiero.

# ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**NUESTRO COMPROMISO ES OFRECER UN SERVICIO DE EXCELENCIA QUE SATISFAGA LAS NECESIDADES DE CADA CLIENTE EN TODOS LOS MOMENTOS DE SU VIDA, ACOMPAÑÁNDOLO PARA MEJORAR SU BIENESTAR Y CRECER RESPONSABLEMENTE.**

## CANTIDAD DE CLIENTES



	2008	2007
Cantidad de Clientes <sup>1</sup>	1.650.747	1.357.073
Sucursales	286	266 <sup>2</sup>
Accionistas	7.768	6.911

(1) Incluye clientes titulares y cotitulares.  
(2) Error de cálculo en la cifra de sucursales reportada en los documentos internos y externos correspondientes a 2007.

En BBVA Banco Francés contamos con una Banca Corporativa donde los clientes se segmentan por aquellos que tienen una gestión global, local y los institucionales. En Banca Empresas, los clientes se dividen en sector agropecuario y otros sectores de acuerdo a la facturación. Por último, Banca Minorista atiende las demandas bancarias y financieras de individuos, microempresas, comercios e instituciones locales.

### Más cerca de nuestros clientes

En BBVA Banco Francés estamos en constante búsqueda de alternativas para estar más cerca de nuestros clientes, con nuestro estilo

de gestión, con nuestra red de sucursales en todo el país y a través de diferentes canales de atención, aprovechando los avances tecnológicos para brindar un mejor servicio.

## CANALES DE SERVICIOS. Un nuevo Modelo de Relación: Distribución y Atención

El 2008, fue un año de replanteos estratégicos, que nos llevó a aumentar la propuesta de valor brindada a nuestros clientes, a través de la redefinición de nuestros canales de comunicación con los clientes.

Este nuevo Modelo de Relación se basa en 3 componentes claves para su reordenamiento: imagen, tecnología y cercanía. Como parte de nuestro programa, comenzamos la implantación del rediseño integral de nuestra Red de sucursales con una inversión de 70 millones de pesos. En 2008 seguimos ampliando la red de sucursales, sumando 5 sucursales en el interior del país y 5 puntos de ventas.

Volumen de transacciones realizadas por canal		
	2008	2007
Cajeros Automáticos	57.474.231	52.988.327
Francés Autoservicio	15.458.444	13.424.102
Francés Móvil	161.226	276.963
Francés Inversiones	1.198.796	843.684
Francés Net	115.123.383	85.540.446
Línea Francés	10.573.813	10.639.182

Consultas realizadas a través de canales tecnológicos	2008		2007	
	Consultas	Operaciones	Consultas	Operaciones
Fnet Individuos	85.947.629	7.187.577	61.345.381	5.679.715
Fnet Empresas	20.616.792	1.371.385	17.450.901	1.064.449
ATM's	18.944.982	38.529.249	17.391.683	35.596.644
Francés Autoservicio	7.193.096	8.265.348	6.162.788	7.261.314
Línea Francés	9.860.864	712.949	9.860.333	778.849
Francés Móvil	160.421	805	275.668	1.295

Además de la red de sucursales y los autoservicios, contamos con servicios de banca telefónica, cajeros automáticos y banca por Internet que permiten a los clientes realizar operaciones las 24 horas del día y los 365 días del año.

### Calidad, satisfacción y atención al cliente

**MODELO TEÓRICO DE GESTIÓN DE RECLAMOS.** Contamos con un modelo de gestión de reclamos mixto con una jerarquía de diferentes instancias donde nuestros clientes pueden participar en contacto directo con el Banco o a través de unidades centrales de atención a reclamos.

El modelo se estructura en tres niveles donde todas las unidades de negocio se encuentran en el primer nivel del proceso; las Estructuras Intermedias de Negocio, y las Áreas y Unidades de Apoyo internas del Banco, constituyen un segundo nivel; y el tercero corresponde a la Alta Dirección.

A su vez, contamos con un Centro de Soluciones encargado de resolver los reclamos recibidos en dos formatos: telefónicamente o por correo electrónico. Desde julio de 2008 este Centro trabaja en la implementación de oportunidades de mejora basadas en los resultados de los reclamos. En este período fueron principalmente relacionadas con la facultad de realizar ajustes monetarios.

Tenemos como objetivo de mediano plazo la centralización de la actividad en un único canal especializado: Servicios al Cliente.

### CONTROL DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES E IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA.

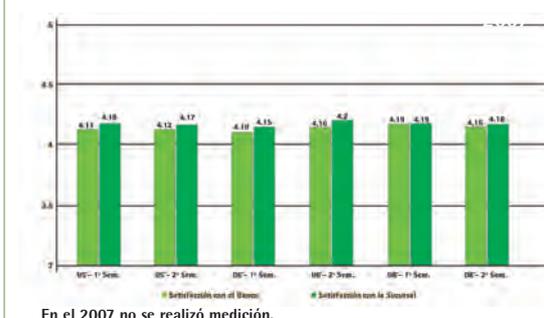
Realizamos anualmente una encuesta telefónica para evaluar la satisfacción de nuestros clientes frente a la gestión de sus reclamos. Entre los atributos considerados se encuentran el tiempo y la forma de resolución de reclamaciones.

Con la adhesión al Código de Prácticas Bancarias, se nos exige controles constantes sobre tiempos de resolución que no deben exceder los 20 días de gestión.

Realizamos periódicamente estudios de mercado, respecto de los principales productos y servicios, midiendo la calidad de atención en los distintos canales.

Nuestro servicio telefónico Línea Francés se encuentra certificada bajo las Normas ISO 9001:2008, y nuestro Centro de Soluciones está certificado por las Normas ISO 9001: 2008 y por la Norma ISO de gestión de Reclamos N° 90600.

Satisfacción general con el Banco y con la Sucursal



A partir de la información obtenida del proceso de gestión de reclamos y estudios de mercado, la Gerencia de Calidad conoce las opiniones

de sus clientes y sugiere mejoras en los procesos comerciales.

### BENEFICIOS PARA NUESTROS CLIENTES.

Respondiendo a la demanda de los clientes y para mejorar su calidad de vida, ofrecimos diferentes promociones orientadas con el uso de las tarjetas de crédito y débito a través de descuentos en diferentes comercios de los rubros: indumentaria, electrónica, electrodomésticos, combustible, turismo, supermercados, telefonía, restaurantes, entretenimiento, entre otros.

Asimismo, ofrecimos descuentos en tasas de interés de préstamos personales durante el último cuatrimestre del año para clientes con Plan Sueldo y para grandes clientes.

### Seguridad protección al cliente y continuidad del negocio

La entidad ha adoptado normas y procedimientos para garantizar la seguridad de sus sistemas informáticos y dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal. Estas disposiciones están en el Código de Conducta establecido para

**SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.** La información no pública que BBVA Banco Francés dispone sobre sus clientes y sus operaciones, tienen carácter confidencial. La entidad ha adoptado normas y procedimientos para garantizar la seguridad de sus sistemas informáticos y dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal. Estas disposiciones están en el Código de Conducta establecido para

todo el Grupo BBVA.

### Accionistas

En este contexto internacional, en BBVA Banco Francés trabajamos para reafirmar nuestro compromiso con los accionistas, construyendo una relación de confianza y defendiendo sus intereses al implementar una estrategia de negocios basada en la creación de valor a través de la gestión de riesgos.

La Oficina de Atención al Accionista es la responsable de mantener la comunicación y el diálogo, con el objetivo de brindar toda la información que necesitan de forma transparente. Periódicamente publica estudios y resultados sobre la estrategia de negocios, la situación económico-financiera y la posición competitiva del Banco.

El área de Relaciones con Inversores mantiene una vía de comunicación permanente con la “Comunidad Inversora” a través de un informe trimestral sobre los resultados y la actividad del Banco. Esta área mantiene contacto con los entes de control en los países donde la acción de BBVA Banco Francés cotiza: Securities & Exchange Commission y New York Stock Exchange, en Estados Unidos y la Comisión Nacional de Valores, en la Argentina, las Bolsas Buenos Aires y Madrid en España y Mercado Abierto Electronico (MAE).

	2008	2007
Accionistas	7.768	6.911
Acciones	471.361.306	471.361.306
<b>Propiedad Acciones % sobre capital</b>		
<b>Particulares</b>		
Menor a 4.500 acciones	1,52%	1,25%
Mayor a 4.500 acciones	5,50%	3,27%
Empleados	0,11%	2,92%
<b>Inversores Institucionales</b>		
Nacionales	9,17%	5,09%
Extranjeros	0,79%	1,37%
BBVA	75,97%	75,97%
BONY (ADRs)	6,94%	10,13%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# FINANZAS RESPONSABLES

COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR DEL ENTORNO EN EL CUAL SE DESARROLLAN NUESTRAS ACTIVIDADES, CONSIDERAMOS LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO COMO UNA DE NUESTRAS ACTIVIDADES FUNDAMENTALES. EN ESTE CONTEXTO, FORMAMOS, JUNTO AL GRUPO, ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON ENTIDADES NACIONALES E INTERNACIONALES Y CAPACITAMOS A NUESTROS EMPLEADOS PARA QUE SEAN PARTICIPES ACTIVOS EN ESTA CAUSA.

## Prevención del blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas

Contamos con un área específica de Prevención del Lavado de Dinero que se ocupa de prevenir la utilización de productos y servicios con fines delictivos y velar por el cumplimiento de las normativas vigentes de dicha política.

Con este fin, trabajamos para mitigar el riesgo al que pudieran estar expuestas nuestras operaciones y, con ellas, la reputación del Banco. Estos planes son realizados por toda la compañía.

Dentro de las actividades que realizamos se destacan:

**-Sistemas de monitorización:** ajustados a los estándares solicitados por las entidades de contralor, y en permanente desarrollo para una mejora continua y automatización de los procesos.

**-Información disponible para todos los empleados:** contamos con un manual de procedimientos publicado en la Intranet para que todos nuestros empleados sepan cómo actuar ante una operación sospechosa. Asimismo, informamos sobre las normas y procedimientos acordes a lineamientos corporativos y la legislación local. Desde el área de Prevención de Lavado de Dine-

ro emitimos mensajes formativos que permiten fomentar la concientización sobre este tema.

**-Formación:** capacitamos a nuestros empleados en temas relacionados con la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. Desarrollamos una formación inicial al personal recientemente ingresado como parte de la inducción al Banco. En 2008 capacitamos a 442 nuevos empleados en 3.980 horas de formación. A su vez, contamos con una serie de cursos especiales para el personal que tiene contacto con los clientes en las sucursales. En 2008 realizamos 21 talleres, donde se capacitaron 397 empleados en 3.120 horas de formación presencial.

**-Recursos Humanos:** contamos con una plantilla total de 10 especialistas en actividades de prevención, que pertenecen al área de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

**-Alianzas estratégicas:** colaboramos con las entidades reguladoras, organismos gubernamentales y otras instituciones en materia de política de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

**-Herramientas:** brindamos a la red de sucursales herramientas e información para que ellos puedan detectar las operaciones que pudieran resultar sospechosas.

# PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES

BAJO NUESTRO FOCO ESTRATÉGICO DE INCLUSIÓN FINANCIERA, EN BBVA BANCO FRANCÉS TRABAJAMOS PARA GENERAR UNA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ADAPTADOS A CADA EMPRESA Y PERSONA, CONTRIBUYENDO A SU CRECIMIENTO A TRAVÉS DE LA CREACIÓN DE NUEVAS OPORTUNIDADES FINANCIERAS SUSTENTABLES.

## STOCK DE FINANCIACIONES DE LAS PYMES



**Apoyo a las PyMes** | Las pequeñas y medianas empresas constituyen el sector más dinámico de la economía, aportando más del 70% de los puestos de trabajo y más del 40% del Producto Bruto Interno del país.

En este contexto, tomamos como desafío cumplir un rol activo en el desarrollo de las Pymes, ofreciendo una completa gama de productos y servicios para atender sus necesidades de financiamiento de corto y largo plazo.

En el marco del plan estratégico de bancarización y fidelización del Banco, continuamos con el programa del Fondo Nacional de Tecnología, destinando 27 millones de pesos a financiar proyectos de inversión.

En el escenario económico actual, el comercio exterior representa una alternativa de desarrollo muy importante para las Pymes. Ante la necesidad de aportar conocimiento en una materia tan compleja, firmamos convenios con la

Cámara de Importadores, el Centro de Despachantes y la Universidad del Salvador la cual aporta la capacidad de su cuerpo docente y una infraestructura adecuada para la realización de jornadas de capacitación y talleres, y el acceso a nuevos ámbitos de actuación.

**Acuerdo de colaboración con UNICEF** | En 2008 firmamos un acuerdo de colaboración con el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), en el cual esta

entidad se beneficia con nuestro aporte a través de los siguientes mecanismos:

Aportes por activación temprana de la tarjeta Visa Crédito UNICEF: valor de la primera cuota a pagar con un tope máximo de 30 pesos para tarjetas Visa Internacional y 60 pesos para tarjetas Visa Oro en caso que el cliente utilice la tarjeta dentro de los primeros 30 días de tenerla.

- Aportes por cargo de renovación anual: 50% del costo de renovación anual de las tarjetas.
- Aportes por cargo de resumen de cuenta: 25% del costo del cargo por emisión de resumen de

cuenta.

- Aportes por incorporación a la Tarjeta de Afinidad con donación individual mensual a UNICEF (débito automático): suma equivalente a la donación del primer mes con un tope máximo de 30 pesos para tarjetas Visa Internacional y 60

pesos para tarjetas Visa Oro.

- Aportes por Tarjetas Visa Recargable UNICEF y Visa Regalo UNICEF: 1 peso por cada 200 pesos de monto de recarga en la Tarjeta Visa Recargable y de 1 peso por cada Tarjeta Visa Regalo UNICEF adquirida.

# GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS

BUSCAMOS GENERAR UN ESPACIO APTO PARA EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE NUESTROS EMPLEADOS, ESCUCHAR Y DAR RESPUESTAS A SUS INQUIETUDES, BRINDAR OPORTUNIDADES PARA TODOS E IMPLEMENTAR ACCIONES PARA HACER DE BBVA BANCO FRANCÉS EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR.

## CANTIDAD DE EMPLEADOS



**Perfil de empleados** | En BBVA Banco Francés, nuestros empleados son parte de la cultura de la empresa.

Para construir un ambiente de trabajo saludable, impulsamos el equilibrio entre su vida personal y laboral, promovemos el respeto mutuo y fomentamos la diversidad.

**Empleo y Selección** | El área de Selección sostiene una política global que se rige por Principios Básicos de Actuación.

Dirigidos a garantizar:

- Igualdad de oportunidades
- No discriminación de los candidatos
- Profesionalidad de los intervinientes
- Confidencialidad del proceso
- Objetividad

Además, trabaja con la máxima independencia y confidencialidad, asegurando que todos los candidatos reciban el mismo tratamiento y

cumplan con los mismos procesos, basando todas las decisiones de selección en el mérito y la capacidad profesional.

La actividad de Selección basada en dichos principios, potencia su propuesta de valor, concentrando sus recursos hacia el reclutamiento del mejor talento disponible, con capacidad para integrarse plenamente en el Banco y cumplir con nuestro compromiso con los grupos de interés externos a la empresa.

**PLAN DE ATRACCIÓN DE TALENTOS.** Con presencia en las principales universidades y escuelas de negocios del país, el Plan de Atracción de Talentos convoca a estudiantes y graduados a que conozcan y apliquen a las diversas oportunidades de empleo y desarrollo profesional que ofrecemos.

Contamos con herramientas para la evaluación de candidatos en su perfil de competencias y una base corporativa, "e-preselec", para la selección y gestión de las candidaturas, con el fin

	2008	2007
Cantidad de Empleados	4.252	4.094
Por categoría		
% Equipo Directivo	1%	1,2%
% Mandos Medios	13%	13%
% Especialistas	41%	40,8%
% Fuerza ventas	22%	22%
% Puestos Base	23%	23%
Por edad		
Edad promedio	38,6	38,4
Menores a 30 Años	839	-
De 30 a 50 Años	2873	-
Más de 50 Años	540	-
Por género		
Mujeres	1755	-
Hombres	2497	-
Por región		
AACC (Areas Centrales)	1.697	-
Suc-Cap y GBA	1.442	-
Suc-Interior	1.113	-
Total general	4.252	-
Por tipo de contrato		
Contrato plazo fijo	2	-
Efectivos	4250	-
Por jornada laboral		
Parcial	99	-
Completa	4153	-
Otros indicadores		
Antigüedad promedio	12,3	12,1
Número de altas de empleados	174	329
Rango entre el salario inicial y SMVM	2,07	2,07

ÍNDICE DE ROTACIÓN	2008	2007
Índice de Rotación total	2,52%	
Rotación no deseada Total	1,51%	1,48%
Por género		
Mujeres	1,15%	-
Hombres	1,36%	-
Por edad		
Menores a 30 Años	1,18%	-
Entre 30 y 50 Años	0,40%	-
Mayores de 50 Años	0,94%	-
Por región		
AACC (Areas Centrales)	1,03%	-
Sucursales del Interior	0,85%	-
Sucursales de CABA y Provincia de Buenos Aires	0,63%	-

de eficientizar el proceso e incorporar a los mejores candidatos.

En 2008 participamos en 14 encuentros organizados por universidades.

**Evaluación de Actuación** | Los resultados de la evaluación realizada en 2007 mostraron, según la escala fijada, que 42% de los empleados se ubicaron dentro de un Nivel Muy Satisfactorio (superación de los objetivos planteados) y 44% de la población estuvo en el rango de Extraordinarios (superación amplia de todos los objetivos planteados), evidenciando un muy bajo porcentaje de casos evaluados como Estándar (que no llegan a cumplir los objetivos propuestos).

El proceso de evaluación en 2008, realizado a todos los empleados del Banco, arrojó los siguientes resultados: el 1,68% de los empleados se ubicó en el Nivel Excepcional; el 22,21% en el Nivel Excelente; el 62,24% en el Nivel Muy Bueno; el 12,63% en el Nivel Satisfactorio y el 0,91% de la población estuvo en el rango Parcial.

La evaluación de actuación tiene alcance a todos los empleados y se realiza en dos etapas: a principios de año se establece la fijación de objetivos y su respectiva ponderación, y el 31 de diciembre de cada año se cierran las evaluaciones consignando los cumplimientos de objetivos de cada empleado.

**POLÍTICA DE REMUNERACIONES.** Contamos con una Política de Remuneraciones que refuerza el alto desempeño, por su capacidad de atraer y retener el capital humano, lo cual a su vez facilita la generación de un adecuado ambiente de trabajo. En este sentido buscamos:

- Compensar a las personas de acuerdo a su nivel de responsabilidad, tomando como referencia la escala salarial que encuadra su puesto. Estas bandas se actualizan periódicamente tanto por ajustes inflacionarios como por comparación con mercado externo.

- Diferenciar y compensar en función a la actuación individual, la obtención de resultados y el nivel de responsabilidad.

-Desarrollar y mantener un esquema de administración salarial que contemple los principios de transparencia y equidad.

-Establecer bases claras de aplicación eficiente y uniforme.

-Asegurar el principio de equidad mediante el análisis de estructuras, descripciones de puestos y remuneraciones, perfil personal, carrera profesional y trayectoria económica, así como competitividad externa mediante la actualización de la información del mercado.

Las bandas salariales de cada puesto son conocidas por los supervisores quienes hacen propuestas salariales selectivas por desempeño siempre dentro del recorrido que permite la banda salarial en base al puesto y al seniority.

Los empleados conocen este sistema tanto a través de su supervisor como del Gestor de Recursos Humanos.

**Formación y Gestión del Conocimiento** | **PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES.**

CAPACITACIONES		
Modalidad	2008	2007
Presencial	115.480	103.874
Distancia	27.383	28.268
E-learning	15.202	18.229
<b>Total</b>	<b>158.065</b>	<b>150.300</b>

**PLANES DE DESARROLLO INDIVIDUAL.** Continuamos con la gestión de los Planes de Desarrollo Individual (PDI), lo que representó un total de 53.200 horas de formación a través de 4.200 participaciones.

Durante 2008 y como acción diferencial complementamos la actividad que llevamos a cabo en forma centralizada en el Centro de Desarrollo BBVA, con la realización de más de 50 actividades de formación en el interior del país, facilitando de esta manera la asistencia del personal más alejado.

**PROGRAMAS DE MANAGEMENT.** Durante 2008 continuamos con la realización de los programas de management, tanto locales como corporativos, destinados al desarrollo de líderes. Este año tuvo especial relevancia la primera edición local del Programa Gestión Basada en Valor (GBV), que persigue transmitir a los Directivos un modelo homogéneo de toma de decisiones, que asegure la aportación de valor al Grupo. Un total de 27 gerentes y directivos participaron en distintas actividades nacionales o bien internacionales.

**CANAL DE FORMACIÓN E-LEARNING, CONOCE.** Este canal continuó avanzando su proceso de afianzamiento como uno de los principales vehículos de formación a distancia. A través de este medio hemos gestionado más de 1.200 participaciones que representaron un total de 8.300 horas de formación.

**CURSOS DE INGLÉS.** Este año lanzamos la "Escuela de Inglés" local, dirigida a los empleados que poseen inglés como competencia crítica, y presentan una brecha entre su nivel y el requerido por su puesto.

Consiste en clases grupales presenciales, de una duración de 12 horas por mes, segmentadas en 14 niveles de manejo del idioma, desde Nivel Básico a Avanzado. En 2008 participó un promedio de 106 personas de diversas áreas, lo que representó un total de 5.233 horas de formación.

**BECAS PARA POSGRADOS.** Continuamos aplicando la Política de Becas y ayudas económicas para estudios de posgrado, para los empleados que estudien especialidades con aplicación práctica dentro del Banco. Este año incorporamos la oferta de descuentos especiales en importantes universidades. En 2008 un total de 8 personas fueron beneficiadas por el programa de becas y ayudas.

**Clima laboral** | En 2008, a diferencia de años anteriores, la encues-

ta de clima laboral fue un censo, y no una muestra como se hacía anteriormente. Se tomaron en simultáneo las encuestas de Great Place to Work (GPTW), medición emocional, y Class Fornell International (CFI), medición racional, con los siguientes resultados:

- GPTW: 64% de respuestas afirmativas a las preguntas en el ámbito emocional.
- CFI: 63% de respuestas afirmativas a las preguntas en el ámbito racional.
- INDICADOR GLOBAL: 63% de respuestas afirmativas, 26% de respuestas aceptables y 9% de rango negativo.

**PLANES DE ACCIÓN COMO RESPUESTA A RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA EN 2007.** Durante 2008 se realizó un Plan de Acción de Clima Laboral que incluyo:

- Grupos de Enfoque y entrevistas personales con empleados para profundizar sobre temas de interés.
- Lanzamientos de nuevos beneficios y descuentos corporativos.
- Beneficios de leasing de autos y computadoras.
- Comunicación y sensibilización de los distintos niveles de supervisión poniendo énfasis en el rol del jefe en la construcción del clima laboral y en la elaboración de planes de acción.
- Comunicación formal del Plan al Comité de Dirección y Equipo Directivo.
- Entrenamiento a los gestores de RRHH como facilitadores en la elaboración de Planes de Acción.
- Diseño de piezas comunicacionales para colaborar con el supervisor en el trabajo de análisis de resultados de clima con su equipo.

**Comunicación interna** | Entre los canales de diálogo que desarrollamos en 2008, se destacan los siguientes:

**GRUPOS DE ENFOQUE.** En 2008 realizamos 6 grupos de enfoque y 10 entrevistas en profundidad con empleados de diferentes áreas del Banco con el fin de detectar sus necesidades y relevar su nivel de satisfacción con nuestra “Propuesta de

Valor”.

**CONTACTO CON EL PRESIDENTE Y DIRECTORES.** Los empleados tienen contacto con el Presidente del Banco y sus Directores a través de diferentes medios de comunicación bidireccionales. Principalmente, la comunicación en cascada.

Además contamos con las siguientes herramientas: Buzón de sugerencias, Canal anónimo para quejas, Columnas de opinión en intranet, Boletín electrónico diario “Buenos Días”, Intranet corporativa, Revista adelante, mails de Comunicaciones Internas, entre otras.

**Beneficios personales** | En BBVA Banco Francés, contamos con un “Sistema de Beneficios” a través del

cual intentamos ofrecer una auténtica RED que cubra todas las necesidades personales, y frente a la cual el empleado se sienta contenido y respaldado aún fuera del ámbito laboral. Durante el año 2008, continuamos ofreciendo beneficios y servicios orientados a mejorar la calidad de vida de todos nuestros empleados.

Entre ellos podemos mencionar, para todos los empleados: importantes beneficios en momentos relevantes de la vida de un colaborador (nacimiento de hijos-guardería-escolaridad),

Empleados	2008	2007
<b>Por diversidad laboral</b>		
% Empleados Hombres	59%	60%
% Empleados Mujeres	41%	40%
<b>Otros indicadores</b>		
Mujeres en cargos gerenciales	12	12
Empleados con capacidades especiales	9	9

Vacaciones por Antigüedad	Ley de Contrato de Trabajo Días	Banco Francés Días
Hasta 5 años	14	19
Hasta 10 años	21	26
Hasta 20 años	28	33
Más de 20 años	35	35

planes de medicina a precio preferencial respecto del mercado, obsequios y agazajos en fechas especiales, sistema de compras con importantes descuentos, bonificaciones en productos y servicios de nuestro propio negocio, ayudas financieras en ocasiones especiales, etc.

A su vez, para empleados efectivos, ofrecemos incentivos por estudios universitarios o de postgrado, Tickets diarios de almuerzo, reintegro de materias aprobadas, entre otros.

Los empleados con Jornada Parcial reciben todos los beneficios en igualdad de condiciones que un empleado de Jornada Completa, a excepción de Guardería y Tickets de Almuerzo, a los que acceden en forma proporcional a la jornada de trabajo.

**No discriminación, igualdad de oportunidades y conciliación** | En el Banco alentamos la diversidad al mismo tiempo que acompañamos a nuestros empleados a equilibrar su vida laboral y personal en todos los momentos de sus vidas. De esta forma, realizamos iniciativas para mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias, y desarrollarse en el ámbito privado.

**Libertad de asociación** | En BBVA Banco Francés tenemos un profundo respeto por la libertad sindi-

cal que permite y facilita la representación gremial de todos nuestros empleados a nivel nacional. Esto se traduce en hechos concretos como facilitar toda la información solicitada por la Asociación Bancaria y disponer de lugares físicos para ejercer la función gremial, entre otros hechos.

**Salud y seguridad laboral** | La atención de la salud laboral se administra con un cuerpo médico para todo el país. Contamos, a

su vez, con consultorios médicos instalados en los edificios centrales con mayor nomina del Banco y disponemos de ambulancias de emergencia por servicio de área protegida, contratados por nosotros para todas nuestras instalaciones con el fin de brindar atención de emergencia a todas las personas presentes en el Banco.

**CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS DEL BANCO.** En 2008 BBVA Banco Francés tomó la iniciativa de lanzar el programa Salud para Vos, con talleres de estrés, tanto en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como en las principales ciudades del interior del país; taller para dejar de fumar y conferencias de enfermedades tropicales con renombrados especialistas. También publicamos notas de prevención y promoción de la Salud en la revista interna Adelante.

**SEGURIDAD.** Realizamos los procesos de simulacros de evacuación de edificios en casos de emergencia, siguiendo las legislaciones locales. Para que todos nuestros empleados estén informados y se sientan seguros en las oficinas del Banco, comunicamos vía la Intranet nuestro Plan de Emergencia para las oficinas centrales y sucursales de todo el país con toda la información necesaria para estos casos.

Salud y Seguridad Laboral (*)	
	2008
Tasa de accidentes/Enf. Profesionales (**)	1,28
Días perdidos	18,92
Tasa de absentismo	2997,57
Víctimas Mortales	0,00

(\*) Los indicadores se calcularon teniendo en cuenta el protocolo del GRI, utilizando para los cálculos días naturales (365)  
 (\*\*) Se informan como un único valor debido a que el sistema actual no permite diferenciar conceptos

# COMPRAS RESPONSABLES

BUSCAMOS INVOLUCRAR A NUESTROS PROVEEDORES EN LA CULTURA RESPONSABLE DE BBVA BANCO FRANCÉS PARA QUE GESTIONEN SUS NEGOCIOS CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD, CONSTRUYENDO UN VÍNCULO A LARGO PLAZO QUE GENERE MUTUO BENEFICIO.

## CANTIDAD DE PROVEEDORES



### Política y modelo corporativo de compras

En enero de 2008 lanzamos un nuevo modelo organizativo de Compras, Inmuebles y Servicios que busca que en cada proceso de selección de proveedores, y la posterior relación con ellos, haya criterios de objetividad, transparencia, igualdad y profesionalismo; impulsando nuestros principios de ética y responsabilidad corporativa.

En enero de 2008 lanzamos un nuevo modelo organizativo de Compras, Inmuebles y Servicios que busca que en cada proceso de selección de proveedores, y la posterior relación con ellos, haya criterios de objetividad, transparencia, igualdad y profesionalismo; impulsando nuestros principios de ética y responsabilidad corporativa.

PROVEEDORES EN CIFRAS	2008	2007
Cantidad de Proveedores <sup>1</sup>	380	350
Cantidad de operaciones	912	1.046
<b>Facturación total (pesos)</b>	<b>131.494,6</b>	<b>115.845,6</b>

(1) Solo se incluye información de proveedores que son gestionados por Compras.

### Pacto Mundial en la Cadena de Valor

A partir de 2008 comenzamos a difundir los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al cual estamos adheridos desde 2004. En este con-

texto, a fin de año entregamos a los proveedores una Carta de Adhesión con la cual las empresas firmantes manifiestan su compromiso con estos principios.

texto, a fin de año entregamos a los proveedores una Carta de Adhesión con la cual las empresas firmantes manifiestan su compromiso con estos principios.

### Sistema homologación de proveedores

Realizamos un procedimiento de homologación que comprende el llenado por parte de los proveedores activos de un cuestionario con preguntas relacionadas al medio ambiente, acción social, infraestructura, normativas propias, etc. Este debe estar firmado y entregado por el proveedor junto con documentación adicional que se le solicita para completar el proceso de homologación.

Realizamos un procedimiento de homologación que comprende el llenado por parte de los proveedores activos de un cuestionario con preguntas relacionadas al medio ambiente, acción social, infraestructura, normativas propias, etc. Este debe estar firmado y entregado por el proveedor junto con documentación adicional que se le solicita para completar el proceso de homologación.

### Herramientas de gestión y de aprovisionamiento

La plataforma Adquira ([www.adquira.es](http://www.adquira.es)) es una herramienta de gestión para las empresas que facturen montos superiores a los 15.000 pesos que permite tramitar los pedidos en forma automática, acelerando y simplificando los procesos. Además, brinda información para el

La plataforma Adquira ([www.adquira.es](http://www.adquira.es)) es una herramienta de gestión para las empresas que facturen montos superiores a los 15.000 pesos que permite tramitar los pedidos en forma automática, acelerando y simplificando los procesos. Además, brinda información para el

armado de un estudio comparativo de precios y servicios de diferentes empresas, que facilita la decisión de compra por parte de los responsables del Banco, y da mayor transparencia a la selección de los proveedores ya que permite ingresar las cotizaciones a través de Internet facilitando el proceso.

**Diálogo con  
nuestros  
proveedores**

Realizamos diálogos presenciales con los proveedores para escuchar necesidades y propuestas las cuales son evaluadas desde el área de Compras y tam-

bién desde las áreas técnicas intervinientes. Estas reuniones las realizamos esporádicamente en función a las demandas de los proveedores (cuando quieren ofrecer un producto nuevo, hacer una sugerencia, etc.) o según las necesidades del Banco (cuando alguna área técnica necesita consultar algo específico).

Los principales temas abordados en 2008 fueron en relación al ajuste de precios de los servicios con motivo de la situación inflacionaria por la que atravesó el país.

# GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO

NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE SE MATERIALIZA EN NUESTRO RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE Y LA ASPIRACIÓN A LA "ECOEficiencia", TRABAJANDO PARA DESARROLLAR NUESTRO NEGOCIO PRESERVANDO LOS RECURSOS NATURALES QUE UTILIZAMOS A DIARIO.

## AVANCES 2008



### Política medioambiental

El desarrollo sostenible es una prioridad para el Grupo BBVA que, como entidad financiera, ejerce una destacable influencia sobre el medio ambiente, a través del desarrollo diario de la actividad empresarial (impactos directos), o a través de las consecuencias que tienen para el medio ambiente los productos y servicios que ofrece, especialmente aquellos relacionados con la financiación de proyectos (impactos indirectos).

Alineados al Grupo, en BBVA Banco Francés contamos con una Política Medioambiental de carácter transversal, asumiendo el respeto al medio ambiente y la eficiencia en el uso de recursos naturales, en todos los ámbitos de nuestra actividad, como una de las dimensiones de nuestra Estrategia de Responsabilidad Corporativa.

### Impacto ambiental directo: Ecoeficiencia

Por medio del control periódico de los consumos de electricidad, agua, combustibles fósiles, residuos gestionados y emisiones

generadas, implantamos en BBVA Banco Francés mecanismos de reducción enmarcados dentro de planes de ecoeficiencia en edificios centrales y sucursales. El aumento en el consumo de agua es por que en el 2008 se estimaron 130 sucursales por que las mismas no cuentan con un sistema de medición de consumo.

En el caso de consumo de Energía eléctrica si bien el banco implemento medidas en reducción de consumo, durante el 2008 se realizó la apertura de los edificios Alsina 1718, Maipú 356 y Aplica en 25 de mayo 81, sumado a esto el desarrollo informático realizado en los centros de procesamiento.

### OBRAS EJECUTADAS EN LOS EDIFICIOS DE ÁREAS CENTRALES.

Climatización: Reemplazamos e instalamos nuevos equipos de aire acondicionado para lograr mayor rendimiento y menor consumo eléctrico. En algunos casos, instalamos equipos de volumen variable tipo VRV, de última generación y de menor consumo energético. Dos de los equipos reemplazados eran máquinas enfriadoras de 200 toneladas de refrigeración cada una, que funcionaban con freón 11, producto

que está prohibido por ser uno de los agentes que afectan directamente a la capa de Ozono.

**Iluminación:** Reemplazamos todas las luminarias incandescentes por nuevos equipos de alta eficiencia que utilizan lámparas de bajo consumo tipo Dulux. Por otra parte, realizamos la instalación de sensores de presencia en las kitchenette y sanitarios de los edificios de áreas centrales, que permiten racionalizar el consumo eléctrico ya que se encienden las luminarias sólo cuando detectan la presencia de los usuarios. En este punto, el aporte hacia la preservación del medio ambiente es doblemente efectivo, ya que también se reduce la cantidad de residuos generados por las luminarias agotadas.

**Sistema de supervisión y control de las instalaciones:** Con el fin de seguir optimizando y reduciendo el consumo de energía eléctrica en los edificios centrales, instalamos, en algunos de ellos, un sistema de supervisión y control automático que permitió:

- Aire Acondicionado: Encendido y apagado automático de los equipos de acuerdo a los horarios de ocupación de cada uno de los pisos, evitando el funcionamiento innecesario de los mismos. El control de encendido produce un importante ahorro de energía por cada hora limitada y prolonga la vida útil de los equipos. Asimismo, instalamos un control de temperatura por piso, lo que permite minimizar los reclamos, ya que se logran temperaturas uniformes y agradables por piso (23 C° promedio), además de ahorrar un 6% de la energía que consume cada motorcompresor por grado de temperatura solicitado en exceso.
- Iluminación: También en este caso, el sistema enciende y apaga en forma automática la iluminación por piso de acuerdo con los horarios de ocupación, evitando el derroche de energía y prolongando la vida útil de las lámparas.
- Monitoreo on line: El sistema permite el monitoreo on line de cada edificio volcado al sistema de cada tablero de control de iluminación y de equipos de aire acondicionado. A su vez, permite controlar la variación de los parámetros de funcionamiento (encendido y apagado de cada

unidad en forma independiente, variación de la temperatura por piso, y posibilidad de seleccionar a voluntad las funciones de refrigeración, calefacción, ventilación).

**SERVICIO DE AGUA CORRIENTE Y GAS NATURAL.** Con el objetivo de optimizar y reducir del consumo del suministro, realizamos la instalación de válvulas presostáticas en los sanitarios. Estos juegos automáticos permiten reducir del 30 al 77% el consumo de agua, evitando su desperdicio. Dichas válvulas reemplazaron los antiguos sistemas automáticos de mingitorios que derrochaban grandes cantidades de agua en forma permanente. En áreas centrales y sucursales redujimos la utilización de gas natural exclusivamente a los servicios de calefacción.

#### **Gestión de Residuos | RECICLADO DE PAPEL EN DESUSO Y UTILIZADO.**

Desde 2002, realizamos una división de los residuos que genera cada oficina. Esto permite proceder al reciclado del papel a través de un proceso de destrucción y enfardado, que luego es vendido a una empresa dedicada a la compra de papel. El monto recaudado es destinado al Club del Banco.

**REDUCCIÓN DE DESECHOS TECNOLÓGICOS.** Desde 2004, implementamos el recupero y reciclado de todos los cartuchos de tonners. Actualmente, los cartuchos utilizados son enviados al sector de suministros, a través del correo interno, para su reciclado.

Asimismo, durante 2008 vendimos computadoras obsoletas. Se depositó en una cuenta contable "Utilidad por Bienes de Uso".

**BATERÍAS.** El 90% del parque de baterías que utiliza el Banco proviene de los equipos denominados UPS (fuentes de energía ininterrumpibles). El porcentaje restante corresponde a baterías utilizadas por los grupos electrógenos. En este caso las baterías son retiradas y recicladas por los mantenedores. En 2008 el número de baterías reemplazadas corresponde a grupos electrógenos, siendo

12 en total, mientras que no se realizaron recambios de batería en los equipos UPS.

### Formación y sensibilización medioambiental

Durante 2008 realizamos 3 reuniones de capacitación sobre el uso eficiente de recursos y reciclado de

residuos sólidos urbanos en las oficinas del Banco para las sucursales ubicadas en ciudad de Buenos Aires. Participaron 79 empleados y funcionarios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

INDICADORES MEDIOAMBIENTALES					
BBVA Banco Francés	2008	2007		Coefficiente Emisión CO2	Emisiones CO2 <sup>(3)</sup>
Consumo de Agua (m <sup>3</sup> )	123.880,80	116.286	m <sup>3</sup>		
Consumo de Energía Eléctrica (Kw/h)	33.292.331,26	32.101.554,58	Kw/h	0.306* Kg CO2 / KWh (Argentina)	10,187,453Kg CO2
Consumo Gas Natural (m <sup>3</sup> )	142.138,94	176.174,00	m <sup>3</sup>	2.18Kg CO2 / m <sup>3</sup>	309,863 Kg CO2
Consumo Diesel ( L ) <sup>(1)</sup>	9.148	13.200,00	l	2.69Kg CO2 / l	24,608 Kg CO2
Kilómetros recorridos Flota vehículos Directivos <sup>(2)</sup>	198.327,27	200.930,00	kms	0.22Kg CO2 por pasajero Km	43,632 Kg CO2
Kilómetros recorridos Flota vehículos Servicios <sup>(2)</sup>	734.025,27	547.209,20	kms	0.22Kg CO2 por pasajero Km	161,486 Kg CO2
Kilómetros recorridos Vehículos propiedad empleados <sup>(2)</sup>	1.208.092,36	1.153.812,00	kms	0.22Kg CO2 por pasajero Km	265,780 Kg CO2
Kilómetros recorridos Avión en tramos hasta 452 Kms <sup>(2)</sup>	102.761,50	172.770,00	kms	0.18Kg CO2 por pasajero Km	18,497 Kg CO2
Kilómetros recorridos Avión en tramos hasta 1.600 Kms <sup>(2)</sup>	3.234.321,80	503.679,20	kms	0.13Kg CO2 por pasajero Km	420,462 Kg CO2
Kilómetros recorridos Avión en tramos sup. A 1.600 Kms <sup>(2)</sup>	4.134.102,50	6.947.616,80	kms	0.11Kg CO2 por pasajero Km	454,751 Kg CO2

(1) No incluye consumo de vehículos  
(2) No se informan los Kilómetros recorridos por blindados  
(3) El único impacto ambiental del transporte analizado son las emisiones de CO2

Materiales utilizados y valorizados	2008	2007
Reciclado de papel	12.870 Kg	3.970 Kg.
Videoconferencias	258,00	267,00
Tonners nuevos	7.596,00	6.337,00
Tonners reciclados	7.596,00	6.337,00
Papel A4	392.311 Kg	349.347Kg.
Papel Of.	33.062,4 Kg	22.723,2 Kg

# COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

EN EQUIPO Y EN ALIANZA CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL, TRABAJAMOS POR UN FUTURO MEJOR PARA NUESTRA SOCIEDAD, CRECIENDO JUNTOS DE MANERA RESPONSABLE.

## BECAS ENTREGADAS



### Aspectos relevantes en la sociedad

En BBVA Banco Francés, estamos comprometidos con la calidad de vida y el desarrollo de las comunidades de las que formamos parte. Nuestro principal aporte es a través de nuestras operaciones

habituales, ofreciendo productos y servicios de excelencia para mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir con el desarrollo del país.

Aplicamos la política del Grupo BBVA de compromiso con la comunidad, la que se basa en tres premisas de carácter estratégico y sinérgico:

## BANCARIZACIÓN - PROGRAMA BECAS DE INTEGRACIÓN BBVA BANCO FRANCÉS

### Objetivo:

Brindarles al joven y su familia un producto bancario para que puedan administrar la beca otorgada, generando así la cultura de operar en el sistema bancario y facilitando su inclusión en el sistema financiero.

### Resultado 2008:

El becado, en caso de que sea mayor a 16 años, o el adulto responsable del joven, reciben una tarjeta recargable BBVA Banco Francés a su nombre con una suma mensual, sin costos de emisión y comisiones, que permite la compra en comercios y realizar extracciones en efectivo a través de cualquier red de cajeros. Esto permitió que, en la mayoría de los casos, las familias conozcan la sucursal de un banco por primera vez, aprendan el manejo de los cajeros y realicen compras en comercios con tarjeta.

La recepción del instrumento de pago fue altamente satisfactoria en las 802 familias involucradas en el programa.

### Testimonios:

"...desde el primer momento que la obtuvimos se nos hizo muy fácil ir al banco, ingresar la tarjeta, retirar el dinero" Sandra Nuñez, mamá de David Merlos.

"...yo nunca usé un cajero, pero primero lo vi en otra persona y después lo hice yo. Con la tarjeta compro directamente, llamo al 0800 para consultar el saldo y después uso la tarjeta. Es más fácil para no perderte en la cuenta porque sabés cuánto te queda y lo que gastaste..." Andrea Nuñez, mamá de Evelyn Lacava.

"...desde la primera vez que usé la tarjeta, la usé sin problema..." Federico Frutos Gavilán, becario.

"...me resultó fácil usar la tarjeta y por lo general voy todos los meses, la utilizo directamente..." Claudia Chamorro, becada.



- Impulso de compromiso interno como expresión de la visión y principios de la compañía.
- Orientación prioritaria hacia proyectos educativos.
- Apoyo a colectivos y sectores desfavorecidos y con necesidades especiales.

Lo actuado en BBVA Banco Francés en 2008 puede clasificarse en tres grupos de programas:

- Programas originados y ejecutados por BBVA Banco Francés
- Programas originados por el Grupo BBVA y ejecutados localmente por BBVA Banco Francés
- Programas de terceras organizaciones patrocinados por BBVA Banco Francés.

### Programas originados y ejecutados por BBVA Banco Francés

Las acciones diseñadas y realizadas por BBVA Banco Francés son:

- Programa Becas de Integración BBVA Banco Francés
- Premio BBVA Banco Francés al Emprendedor Agropecuario
- Fundación Banco Francés.

**PROGRAMA BECAS DE INTEGRACIÓN BBVA BANCO FRANCÉS “UN FUTURO MEJOR PARA TODOS”.** Durante 2008 y por segundo año consecutivo, desarrollamos el Programa Becas de Integración BBVA Banco Francés que pone en práctica los dos focos estratégicos del Grupo: la educación y la inclusión financiera.

En la Argentina la deserción, el ausentismo y la repitencia escolar es un grave problema en el sistema educativo nacional que frena el desarrollo social de jóvenes de bajos ingresos y su consecuente exclusión del mercado laboral.

En este contexto, el Programa Becas de Integración, tiene como objetivo abordar el problema entre educación y pobreza, fortaleciendo la integración y la permanencia en el sistema educativo de los jóvenes de familias de bajos ingresos.

Para ello, busca estimular la formación integral, elevar el rendimiento académico, desarrollar habilidades técnicas, acompañar a las familias en el proceso de escolarización, y fomentar los valores fundamentales de la educación y el esfuerzo personal.

#### ENTIDADES ASOCIADAS AL PROGRAMA BECAS DE INTEGRACIÓN BBVA BANCO FRANCÉS

ENTIDAD	LOCALIDAD	BECARIOS 2008
1. Asoc. Civil La Educadora Compañía de Jesús (Centro. Educativo Padre José María Llorens)	Mendoza	56
2. Cáritas San Isidro (Centro Marcelino Champagnat)	Tigre - GBA	22
3. Cáritas San Isidro (Centro de Apoyo Familiar San Juan Bautista)	Tigre - GBA	24
4. Centro de Servicios para el Desarrollo Local -Las Tunas-	Talar de Pacheco - GBA	50
5. Colegio Carmen Arriola de Marín (Colegio Plácido Marín)	San Isidro - GBA	25
6. Congregación Misioneros de la Sagrada Familia	Pilar - GBA	53
7. Fundación Cláritas (Casa del Niño de Lourdes )	Berazategui - GBA	60
8. Fundación Fe y Alegría	Salta	40
9. Fundación Fe y Alegría	Corrientes	25
10. Fundación Nuestra Señora de la Paz	Villa Lugano - Cap. Fed.	60
11. Fundación Padre Obispo Jorge Novak (Parroquia Santa Lucía)	Florencio Varela - GBA	49
12. Instituto Salesiano San Francisco Javier (Obra La Piedad)	Bahía Blanca -Buenos Aires	80
13. Instituto Salesiano San Francisco Javier (Colegio San José Obrero)	Neuquén	70
14. Instituto Salesiano San Francisco Javier (Centro Juvenil San Juan Bosco)	Trelew - Chubut	60
15. Instituto Salesiano San Francisco Javier (Colegio Domingo Savio y Deán Funes )	Comodoro Rivadavia - Chubut	30
16. Instituto Salesiano Nuestra Señora del Rosario	Rosario - Santa Fe	25
17. Parroquia Nuestra Señora de Itatí	Virreyes - GBA	73
<b>TOTAL</b>		<b>802</b>

Sus destinatarios son jóvenes entre 12 y 19 años, provenientes de familias de muy bajos ingresos que se encuentran dentro del sistema educativo formal en riesgo de deserción escolar o que están fuera del sistema educativo y requieren habilidades técnicas con salida laboral.

Las becas consisten en una ayuda dineraria que llega directamente al beneficiario a través de una tarjeta recargable diseñada ad-hoc, para resolver sus necesidades primarias y vincularlo a la educación, mediante un sistema de acompañamiento. A cada estudiante se le asigna un tutor para colaborar en su desarrollo. El seguimiento personalizado favorece la participación y compromiso del alumno, así como el de sus familias para que lo contengan y guíen en el proceso de formación.

El Programa está coordinado por la Fundación Banco Francés. Para llevar adelante este programa se cuenta con tres actores imprescindibles: La Dirección de Relaciones Institucionales de BBVA Banco Francés, la Fundación Banco Francés y las ONG's aliadas que brindan el soporte en la evaluación y seguimiento de los becarios seleccionados, a los que se suma la familia del becario en su compromiso diario con el joven estudiante.

El Grupo BBVA a partir 2008 elevó del 0,7% al 1% de su beneficio en América del Sur la inversión de su Plan de Acción Social. De esta forma, este año, con una inversión de más de 2 millones de pesos, incrementamos notablemente el número de becarios ascendiendo de 172 a 802 beneficiarios y llegamos con el Programa a 8 localidades del interior del país (Mendoza, Salta, Corrientes, Neuquén, las ciudades de Trelew y Comodoro Rivadavia de la provincia de Chubut, Rosario de la provincia de Santa Fe y Bahía Blanca de la provincia de Buenos Aires).

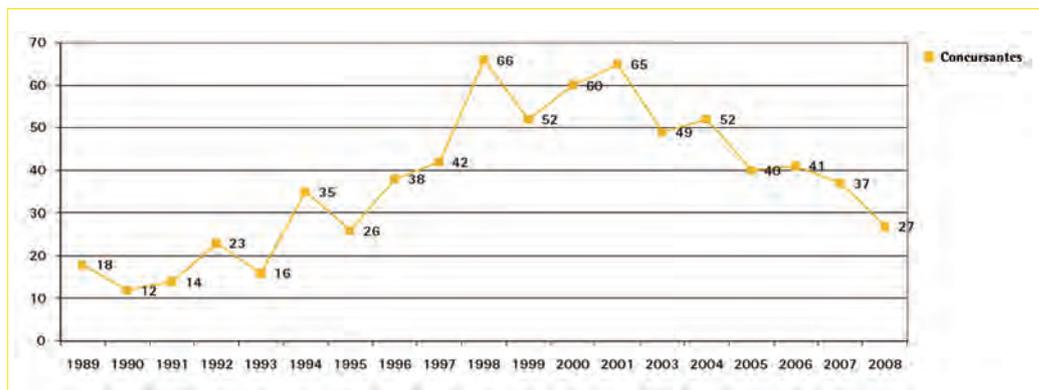
En julio de 2007, el Programa fue declarado de Interés Educativo Nacional por el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación por medio de la Resolución N° 836/07.

**Informe de evaluación de la Fundación Grupo Sophia.** Junto a la Fundación Grupo Sophia realizamos una evaluación de la satisfacción de los becados, padres y las comunidades sobre el Programa. En 2008 los principales resultados fueron los siguientes:

- El Programa contribuye “mucho” a lograr un futuro mejor en los becados según sus padres (90% en 2008). En cuanto a la comunidad el porcentaje es de 86,7%. Finalmente, para los becarios este porcentaje alcanza el 75,6%.
- La beca impactó fuertemente en la economía del hogar para el 41,6%. El 29,3% de los becarios manifestó que sus padres están contentos o felices y el 7,2% indicó que sus padres valoran el esfuerzo realizado para ser incluidos al Programa.
- Alta satisfacción de los padres respecto a la educación que reciben sus hijos/as (68,9% muy satisfecho y 26,7% satisfechos).
- Alta satisfacción con el funcionamiento general del Programa según los padres (79,7% muy satisfecho y 19,8% satisfecho).
- El 65,4% de los padres, el 74,4% de la comunidad y el 63,4% de los becarios considera que ha mejorado “mucho” su opinión general sobre el BBVA Banco Francés desde que conoce el Programa.
- El 86,7% de la comunidad opina que influye entre “mucho” y “algo” el Programa, a la hora de elegir en que banco operar.

**PREMIO BBVA BANCO FRANCÉS AL EMPRENDEDOR AGROPECUARIO.** El Premio es un reconocimiento y un estímulo para aquellos empresarios, productores y profesionales del agro que han innovado en sus empresas, logrando así una mejora en la rentabilidad.

Este año llevamos a cabo la 19ª edición del Premio en el que participaron 27 trabajos provenientes de 12 provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se entregaron el Gran Premio al Emprendedor Agropecuario y nueve distinciones en las cinco categorías en que se divide el certamen:



- Actividad agropecuaria en la que se manifiesta ingeniosidad empresarial.
- Actividad agropecuaria con orientación ecológica y conservacionista.
- Actividad agropecuaria con orientación educativa.
- Actividad agropecuaria con orientación social y comunitaria.
- Actividad agropecuaria con orientación tecnológica y productiva.

Los trabajos premiados pertenecen a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias de Buenos Aires, Chaco, Entre Ríos, San Luí, Santa Fe y Santiago del Estero.

La máxima distinción fue para el doctor Manuel G. García Solá del Centro Genético del Litoral por su trabajo "La Adversidad: Una enorme oportunidad", de Resistencia, provincia de Chaco.

**FUNDACIÓN BANCO FRANCÉS.** La Fundación Banco Francés es una institución sin fines de lucro que inició sus actividades en 1988 y es sustentada por el Banco. Tiene como sede la "Casona Alsina" declarada Monumento Histórico Nacional, ubicada frente a las barrancas de Belgrano en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Su objetivo general es contribuir con el mejoramiento del bienestar de la comunidad en su conjunto, para lo cual colabora con emprendimientos de organizaciones de la sociedad civil relativos a la educación, la asistencia social y la promoción del arte como expresión cultural de la

comunidad, además desarrolla acciones de fomento de la actividad empresarial y de la responsabilidad corporativa.

En particular, su principal objetivo para 2008 fue la gestión, coordinación, administración y control de calidad del Programa Becas de Integración BBVA Banco Francés. Dado al aumento significativo en el presupuesto asignado a este programa, se inició contacto con otras instituciones para el aumento de alumnos beneficiados y la ampliación de las zonas geográficas a otras localidades del interior del país.

Por otra parte, la Fundación Banco Francés cedió el espacio físico para la realización de 13 talleres, reuniones de capacitación y eventos institucionales de distintas entidades del ámbito empresario, la educación, la promoción de la responsabilidad social y la cultura.

En el marco del Programa de Donaciones, se donaron 61 equipos de computación por cuenta y orden de BBVA Banco Francés a 19 establecimientos educativos e instituciones sin fines de lucro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de localidades de las provincias de Buenos Aires, Chaco, Córdoba, Entre Ríos, Mendoza y Santa Fe. También se realizaron donaciones en especie y en efectivo a 8 instituciones de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de localidades de la provincia de Buenos Aires.

**Museo Líbero Badií.** En cuanto a las acciones de promoción de la Colección Badií, se continuó con

el programa "La Escuela y el Museo", con visitas guiadas y encuentros didácticos sobre la muestra permanente del maestro Líbero Badií, diseñadas especialmente y sistematizadas para los distintos niveles de enseñanza. En este período, se recibieron 2.198 alumnos pertenecientes a escuelas de gestión pública y privada de nivel inicial, EGB y secundario.

Asimismo, a fin de actualizar la valoración del patrimonio de la Fundación, durante el cuarto trimestre del año se encargó al Banco Ciudad de Buenos Aires la tasación de la colección completa de las obras de arte de la Fundación.

**Apoyo a la Biblioteca Las Tunas.** Por quinto año consecutivo se apoyó al Centro de Servicios para el Desarrollo Local Las Tunas, para la Biblioteca Las Tunas, de la localidad de Tigre, provincia de Buenos Aires.

La donación entregada fue destinada para sustentar las actividades y fortalecer el funcionamiento de la biblioteca. Durante el año 2008, la biblioteca recibió 1.207 visitas de los miembros de la comunidad. Se realizaron en estos meses 8 talleres de promoción de lectura y desarrollo de la creatividad y 4 talleres de cine, de los cuales participaron niños entre 4 y 14 años de edad y se dictó una nueva edición del curso Clemente de Humanidades, dictado por profesores de la Universidad de San Andrés, con contenidos de historia, literatura y filosofía dirigido a jóvenes y adultos.

**Programa Jug-Arte.** Por quinto año consecutivo la Fundación colaboró con el Programa Jug-Arte. Esta iniciativa son talleres creativos de expresión artística dirigidos a niños y adolescentes internados en el Hospital de Clínicas José de San Martín. En esta ocasión se donaron materiales de plástica y libros de arte. Participaron del mismo 170 niños y adolescentes procedentes del Gran Buenos Aires (Avellaneda, Grand Bourg, Laferrere, Lomas de Zamora, Mar del Plata y Moreno) y de las provincias de Chaco, Entre Ríos, Formosa, La Pampa, Misiones y Neuquén.

**La Noche de los Museos.** La Fundación Banco Francés participó por quinto año consecutivo en las actividades organizadas por la Secretaría de Cultura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a través de la Dirección General de Museos en el programa "La Noche de los Museos" y se recibió durante este evento la visita de 1.195 personas.

**Programas  
originados por  
el Grupo BBVA  
y ejecutados  
localmente por  
BBVA Banco  
Francés**

Colaboramos con la difusión específica y la ejecución dentro de la Argentina de todos los programas generados por el Grupo BBVA. Esa difusión y promoción se realiza entre el público en general y entre

los mismos empleados del Banco.

**PREMIOS FUNDACIÓN BBVA FRONTERAS DEL CONOCIMIENTO.** En 2007 la Fundación BBVA creó los Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento con el objetivo de reconocer el papel fundamental de la investigación científica y la creación cultural en la eliminación de las fronteras del territorio de lo conocido, y su aporte a la mejora de la actividad.

Para ello se destinaron 3,2 millones de euros. Lo que los convierte en los segundos más importantes del mundo, sólo superados por los Premios Nobel por amplitud de disciplinas y dotación asignada.

**CARRERA SOLIDARIA.** Con el objetivo de impulsar actividades que mejoren la calidad de vida de nuestros empleados y clientes, el Grupo BBVA organizó la Carrera Solidaria simultáneamente en México, Argentina, Chile, Perú, Uruguay y Venezuela. En la Argentina, convocamos a 2.107 participantes en los bosques de Palermo, los cuales corrieron entre 3 y 10 kilómetros. Para la inscripción cada corredor colaboró con dos litros de leche que fueron donados a la Parroquia Santa Lucía - Servicio Cáritas - Diócesis de Quilmes.

**RUTA QUETZAL.** Ruta Quetzal BBVA es un proyecto multidisciplinario, declarado de Interés Uni-

versal por la UNESCO, que combina educación, cultura y formación para nuevas generaciones. Desde su primera edición en 1993, en el programa participaron más de 8.000 jóvenes.

Este año 2008 en su XXIII Expedición Ruta Quetzal BBVA "La Selva del Río de los Cocodrilos, Panamá - Río Chagres", cinco jóvenes argentinos (de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires, Santa Fe, Entre Ríos y San Juan) formaron parte de los 320 chicos de 50 países diferentes que participaron en esta edición.

**LA PRIMERA INFANCIA EN IBEROAMÉRICA.** El Grupo BBVA y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) firmaron un acuerdo para mejorar la atención, cobertura social y educación en América Latina. Para ello, el Grupo BBVA aportará 576.000 euros en los próximos cuatro años. Parte de ese monto es provisto por el BBVA Banco Francés.

El proyecto "La primera infancia en Iberoamérica", destinado a la población infantil de la región, permite reflexionar y establecer el estado de situación de niños hasta 6 años, y ofrecer los instrumentos necesarios para generar y fortalecer programas nacionales destinados a este grupo.

**PREMIO A JÓVENES EMPRENDEDORES CON AISEC.** Junto a la Asociación Internacional de Estudiantes de Economía y Empresa (AISEC), el Grupo BBVA premió a estudiantes universitarios en nuestras dos líneas estratégicas, la educación y la inclusión financiera, de cinco países.

En la Argentina y costado por el BBVA Banco Francés fue premiada la propuesta "Proyecto Feed", sobre exportaciones e inclusión financiera. Consiste en apoyar a las PYMEs para que se expandan, crezcan y accedan al mercado internacional; ayudándolas a identificar sus necesidades y asesorarlas en la elaboración de un plan exportador.

### **Programas de terceras organizaciones patrocinados por BBVA Banco Francés**

Con el fin de integrar nuestra actuación con la comunidad en todo el país, en 2008 realizamos donaciones a diversas organizaciones de la sociedad civil (ONG's).

En el ámbito Educativo

- Fundación Junior Achievement. Auspiciamos diversas actividades con el fin de colaborar con la educación de los jóvenes de la Argentina, y promover así el espíritu emprendedor que les permita alcanzar sus metas, en un marco de responsabilidad y libertad. Aportamos a programas de escuelas primarias y secundarias en las provincias de Buenos Aires, Córdoba, Santa Fe y Mendoza. La Fundación realizó por noveno año consecutivo una nueva edición de "Socios X un día", un programa educativo que tiene como objetivo brindarles la posibilidad a estudiantes del último año del secundario de compartir un día de trabajo con un profesional de la carrera que tienen pensado estudiar. Somos por tercer año consecutivo Sponsor Nacional de esta actividad. Participamos en los cursos de "La Compañía", la finalidad de este programa es que los alumnos aprendan todas las etapas de formación, desarrollo y cierre de una compañía. Todos estos programas contaron con la colaboración de empleados del Banco como voluntarios para dictar dichos cursos.
- Universidad San Andrés. Auspiciamos la XVII Cena Anual, los fondos recaudados en la cena permitió ofrecer 70 nuevas becas educativas a estudiantes que no cuentan con los medios económicos necesarios.
- Fundación Carolina. Aporte institucional. Las actividades 2008 estuvieron orientadas a profundizar la cooperación en materia educativa, cultural y científica entre la Argentina y los países de Iberoamérica.
- CENARSECS (Centro Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y Capital Social). Participamos del lanzamiento del "Premio Amartya Sen". El Programa es organizado por la Facul-

tad de Ciencias Económicas de la UBA. Tiene por finalidad central formar una nueva generación docente con altos niveles de excelencia en el campo de las ciencias relacionadas con la gestión de organizaciones, como también abrir y fortalecer las posibilidades de desarrollo y trabajo de jóvenes sobresalientes graduados o cercanos a graduarse en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

#### En el ámbito de Acción Social

- Fundación San Martín de Tours. El colegio organizó el 3 de octubre la Kermesse 2008. Colaboramos con esta actividad. Se recaudaron 60.000 pesos que fueron destinados a ayudar a las familias carenciadas de José C. Paz, a través de los tres centros comunitarios que mantiene allí, el colegio: Sol y Verde, Sagrada Familia y El Ceibo. También auspiciamos el Torneo de Tenis que se llevó a cabo el 12 de mayo en el Buenos Aires Lawn Tennis. Los fondos recaudados son para solventar y mantener el proyecto de desnutrición infantil, mediante la ingesta de suplemento vitamínicos, una dieta balanceada y el estricto control médico, para niños carenciados de 0 a 2 años de edad.

- Fundación Por Pilar. El sábado 8 de noviembre la Fundación Por Pilar presentó "Una Noche por los Chicos de Pilar" con la actuación de Iñaki Urlezaga, Primer Bailarín del Dutch National Ballet y su compañía de Ballet Concierto, en "El Quijote" (suite) de León Minkus. La función a beneficio se realizó en City Show, a la misma asistieron 500 personas. El Banco colaboró con un aviso en el programa de la noche.

- COAS (Cooperadora de Acción Social). Donamos una procesadora de rayos Kodak modelo P1000, que brinda servicios de radiología y mamografía para la sala correspondiente en el Hospital Rocca. El acto de entrega se realizó el 19 de diciembre en el Hospital, el cual se especializa en niños, adolescentes, adultos y adultos mayores. Presenta servicios ambulatorios, de internación, hospital de día y sectores pedagógi-

cos. Cuenta con consultorios externos, guardia, y se atienden emergencias de primeros auxilios. Posteriormente, se derivan a hospitales de agudos.

- Comisión Nacional de Justicia y Paz de la Conferencia Episcopal Argentina. Auspiciamos el Foro Nacional "De habitantes a ciudadanos" - Segunda reunión 2008, llevado a cabo el 19 de mayo con el objetivo de la búsqueda de consensos para la generación de políticas públicas que promuevan la inclusión social.

#### En el ámbito Empresario

- Cámara Española de Comercio de la República Argentina. Auspiciamos el IX Torneo de Golf que se llevó a cabo el 7 de octubre en el club de golf del Country Highland Park y la II Copa de España de Golf, organizada por la Embajada de España en el Tortugas Country Club a beneficio de fundaciones de ayuda social y a los discapacitados, HEMES QUI, Fundación del Padre Tomás Llorente y Fundación Fátima, todas con residencia en Buenos Aires. Además, auspiciamos la Cena Anual del 121 Aniversario de la Cámara donde se realizó la entrega de Premios "Empresario del Año" y "Empresa Pyme del Año", a la cual asistieron 360 personas. Por último, auspiciamos al Ciclo de Música de Cámara 2008 que se llevó a cabo el 25 de octubre.

- R.A.P. (Red de Acción Política). Participamos como "Adherente" del IV Encuentro Anual de Políticos RAP, que se llevó a cabo en Rosario el 18, 19 y 20 de septiembre. Participaron del encuentro 71 políticos de distintas regiones del país y distintos partidos e ideologías, reflejando claramente los criterios de pureza y diversidad que caracterizan a RAP.

- Fundación Mediterránea. Esta institución recibió un aporte institucional para almuerzos con funcionarios públicos, análisis de situación política y económica. También fuimos sponsor del 31º aniversario que se llevó a cabo en la provincia de Córdoba.

**Promoción de la  
Responsabilidad  
Corporativa**

**FORO ECUMÉNICO**

**SOCIAL.** En pos de la promoción de valores que hagan sostenible a la

comunidad, como socios fundadores continuamos con la promoción, difusión y participación en sus actividades. Espacio que tuvo su origen en la Argentina en el año 2001 y se ha propuesto extender sus actividades hacia Latinoamérica para promover la Responsabilidad Social, con los mismos objetivos que se fijaron en su creación, tales como impulsar y difundir conceptos y acciones de Responsabilidad Social de empresas, organizaciones de la sociedad civil y personas; rescatar valores fundamentales y resaltar la importancia de las organizaciones de la sociedad civil y de los empresarios en la transformación de los países. En este marco, somos Miembro Fundador y Promotor del

Premio al Emprendedor Solidario.

Durante este año, en la segunda sesión 2008 de la Cátedra Abierta de Responsabilidad Social y Ciudadana, el director de Comunicación e Imagen del Grupo BBVA, Javier Ayuso Canals, presentó el Plan de Acción Social para Latinoamérica.

Premio al Emprendedor Solidario. Tiene como objetivo reconocer a empresas y organizaciones de la sociedad civil que hayan realizado acciones para el mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad y estimular el espíritu solidario. En 2008 se realizó la séptima Edición, en la cual se presentaron 80 trabajos. El Jurado otorgó distinciones a 8 empresas y 11 organizaciones de la sociedad civil.

DETALLE DE LOS PROYECTOS EN APOYO A LA COMUNIDAD BBVA BANCO FRANCÉS (EN PESOS)

Nombre del proyecto	Aportación monetaria	Cesión de espacios y aportación en especies	Valor del tiempo	TOTAL
<b>Desarrollo social y económico</b>				
Cámara Española de Comercio de la República Argentina	2.000	0	198	2.198
II Copa de España de Golf	4.000	0	198	4.198
Cámara Española de Comercio de la República Argentina	1.200	0	198	1.398
Cámara Española de Comercio de la República Argentina	2.000	0	198	2.198
Cámara Española de Comercio de la República Argentina	2.500	0	198	2.698
Cámara Española de Comercio de la República Argentina	1.000	0	198	1.198
FIEL (Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas)	0	7.600	395	7.995
Conferencia Anual FIEL "Productividad y Crecimiento"	10.000	0	198	10.198
Cursos de Economía para Periodistas	6.500	0	198	6.698
IV Encuentro Anual Fundación R.A.P.	10.000	0	198	10.198
Fundación Mediterránea	25.000	0	198	25.198
Fundación Capital	34.000	0	198	34.198
Fundación Libertad	15.000	0	198	15.198
Estudio Balter Et Asociados	9.680	0	198	9.878
<b>Total</b>	<b>122.880</b>	<b>7.600</b>	<b>2.969</b>	<b>133.449</b>
<b>Educación - Programa Niños Adelante</b>				
Programa Becas de Integración BBVA Banco Francés	1.732.616	0	11.850	1.744.466
Tarjetas Recargable del Programa Becas del BBVA Banco Francés	0	34.205	395	34.600
Cuentas Corrientes del Programa Becas de Integración del BBVA Banco Francés	0	183.768	395	184.163
Publicidad del Programa Becas de Integración del BBVA Banco Francés	1.168.000	0	0	1.168.000
<b>Total</b>	<b>2.900.616</b>	<b>217.973</b>	<b>12.640</b>	<b>3.131.229</b>
<b>Educación - Resto de Programas</b>				
Junior Achievement	85.300	0	1.580	86.880
Universidad San Andrés	12.000	0	198	12.198
Fundación Carolina	158.500	0	198	158.698
Anuario 2007 de Cimientos	4.000	0	395	4.395
Círculo de Ajedrez de Villa Martelli	2.000	0	198	2.198
Escuela de Matemáticas Pierre Fermat	12.000	0	198	12.198
Fundación Sociedad Rural Realicó	16.500	0	198	16.698
AACREA (Asociación de Consorcios Regionales de Experimentación Agrícola)	2.000	0	198	2.198
Foro Ecuménico Social	28.000	0	198	28.198
Foro Ecuménico Social	2.850	0	395	3.245
Asoc. Civil Foro Ecuménico Social	8.411	0	395	8.806
OEI (Organización de Estados Iberoamericanos)	40.329	0	198	40.527
Obispado de Quilmes	18.000	0	198	18.198
<b>Total</b>	<b>389.890</b>	<b>0</b>	<b>4.547</b>	<b>394.437</b>

DETALLE DE LOS PROYECTOS EN APOYO A LA COMUNIDAD BBVA BANCO FRANCÉS (EN PESOS)

Nombre del proyecto	Aportación monetaria	Cesión de espacios y aportación en especies	Valor del tiempo	TOTAL
<b>Medicina y salud</b>				
Coas (Cooperadora de Acción Social)	0	25.305	593	25.898
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>25.305</b>	<b>593</b>	<b>25.898</b>
<b>Promoción de la responsabilidad social</b>				
Pacto Global	0	0	593	593
Cenarcecs (Centro Nacional de Responsabilidad Social Empresaria y Capital Social)	10.000	0	198	10.198
<b>Total</b>	<b>10.000</b>	<b>0</b>	<b>791</b>	<b>10.791</b>
<b>Asistencia social</b>				
"Religión, Paz Social y Sociedad Civil"	2.000	0	198	2.198
Asociación Civil "Trabajar para la caridad "	2.900	0	198	3.098
Editorial de la Palabra de Dios	1.800	0	198	1.998
Fundación Por Pilar	6.000	0	395	6.395
Colegio San Martín de Tours	2.000	0	198	2.198
Colegio San Martín de Tours	1.500	0	198	1.698
Fundación NEP	2.000	0	198	2.198
Equipo San José Asistencial y de Adopción	3.000	0	395	3.395
El Tejar S.A.	4.000	0	395	4.395
Comisión Nacional de Justicia y Paz de la Conferencia Episcopal Argentina	10.000	0	198	10.198
Voces y Ecos	3.500	0	198	3.698
Voces y Ecos	515	0	198	713
Fundación Instituto Leloir	2.000	0	395	2.395
Catedral de San Isidro	1.000	0	198	1.198
Asoc. Amigos de la Comisaría 1° de la Policía Federal	800	0	198	998
Asociación Amigos de la Calle Florida	480	0	198	678
Aso. De Amigos de la Aven. Corrientes. Amigos del Obelisco, Peatonal Lavalle	350	0	198	548
Fundación Konex	3.000	0	198	3.198
Conferencia Episcopal Argentina	3.000	0	198	3.198
UNICEF	129.689	0	198	129.887
Calir ( Consejo Argentino para la Libertad Religiosa)	4.000	0	198	4.198
<b>Total</b>	<b>183.535</b>	<b>0</b>	<b>4.946</b>	<b>188.481</b>
<b>Otros campos</b>				
Premio al Emprendedor Agropecuario	56.718	0	240	56.958
Publicidad Premio al Emprendedor Agropecuario	249.941	0	120	250.061
Cámaras y Asociaciones	39.254	0	474	39.728
IARC 2007	11.470	0	34.760	46.230
<b>Total</b>	<b>357.383</b>	<b>0</b>	<b>35.594</b>	<b>392.977</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.964.304</b>	<b>250.878</b>	<b>62.080</b>	<b>4.277.261</b>
<b>PROMEMORIA</b>				
Fundación BBVA Banco Francés	700.482	0	0	700.482
<b>TOTAL</b>	<b>4.664.785</b>	<b>250.878</b>	<b>62.080</b>	<b>4.977.743</b>

DETALLE DE LOS PROYECTOS EN APOYO A LA COMUNIDAD FUNDACIÓN BBVA BANCO FRANCÉS (EN PESOS)

Nombre del Proyecto	Aportación monetaria	Cesión de espacios y aportación en especies	Valor del tiempo	TOTAL
<b>Desarrollo Social y Económico</b>				
CMS - Credit Management Solutions	0	39.204	1.975	41.179
Premio BBVA Banco Francés al Emprendedor Agropecuario	0	6.534	198	6732
Fundación FIEL	0	6.534	711	7.245
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>52.272</b>	<b>2.884</b>	<b>55.156</b>
<b>Educación - Programa Niños Adelante</b>				
Programa Becas de Integración BBVA Banco Francés	0	0	207.691	207.691
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>207.691</b>	<b>207.691</b>
<b>Educación - Resto de Programas</b>				
APAER - Asociación Civil Padrinos de Alumnos y Escuelas Rurales	0	6.534	237	6.771
Comunia - Curso de Comunicación para Organizaciones de la Sociedad Civil	0	32.670	909	33.579
Fundación Leer	0	6.534	474	7.008
Asociación Civil IDEHACERLAS	0	0	119	119
Escuela N° 1 "Domingo Faustino Sarmiento"	0	0	79	79
Biblioteca Las Tunas	15.000	0	237	15.237
<b>Total</b>	<b>15.000</b>	<b>45.738</b>	<b>2.055</b>	<b>62.793</b>
<b>Medicina y Salud</b>				
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Promoción de la responsabilidad social</b>				
Taller "Consulta sobre el Aseguramiento de la Sostenibilidad"	0	6.534	1.106	7.640
Pacto Global	0	0	948	948
Jornadas Anuales de Microfinanzas en Argentina 2008	0	0	158	158
Cátedra Abierta de Responsabilidad Social y Ciudadana 2008 sobre 'Inclusión Social'	0	0	119	119
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>6.534</b>	<b>2.331</b>	<b>8.865</b>
<b>Asistencia social</b>				
INICIA	0	6.534	316	6.850
Comisaría de San Pedro - Ministerio de Seguridad de la Pcia. de Bs. As	0	0	79	79
Programa Jug-Arte	0	1.267	790	2.057
Fundación Nordelta	6.000	0	316	6.316
Donación de equipos de computación	0	0	1.501	1.501
<b>Total</b>	<b>6.000</b>	<b>7.801</b>	<b>3.002</b>	<b>16.803</b>
<b>Ayuda Humanitaria</b>				
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Medio Ambiente</b>				
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

DETALLE DE LOS PROYECTOS EN APOYO A LA COMUNIDAD FUNDACIÓN BBVA BANCO FRANCÉS (EN PESOS)

Nombre del proyecto	Aportación monetaria	Cesión de espacios y aportación en especies	Valor del tiempo	TOTAL
<b>Arte, Cultura y Deportes</b>				
Asociación Festivales Musicales	3.000	0	158	3.158
Exposición "Onírico"	1.000	0	553	1.553
Programa La Escuela y el Museo	0	0	3.555	3.555
Programa "Los Barrios Porteños abren sus puertas"	0	0	79	79
Escuela Superior de Economía y Administración de Empresas (ESEADE)	0	0	79	79
Escuela Superior Normal N° 10	0	0	79	79
Noche de los Museos 2008	0	0	2.054	2.054
Programa de preservación del patrimonio arquitectónico Casa Alsina	11.573	0	1.185	12.758
Programa de restauración y preservación de obras de arte	0	0	6.320	6.320
Tasación obras del Museo Badií	39.221	0	5.530	44.751
<b>Total</b>	<b>54.794</b>	<b>0</b>	<b>19.592</b>	<b>74.386</b>
<b>Otros campos</b>				
Gastos de estructura de la Fundación	624.688	0	0	624.688
<b>Total</b>	<b>624.688</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>624.688</b>
<b>TOTAL</b>	<b>700.482</b>	<b>112.345</b>	<b>237.555</b>	<b>1.050.382</b>

DETALLE DE LOS PROYECTOS EN APOYO A LA COMUNIDAD SERVICIOS DE ESTUDIOS ECONÓMICOS (EN PESOS)

Nombre del proyecto	Aportación monetaria	Aportación monetaria	Cesión de espacios y aportación en especies	Valor del tiempo	TOTAL
Desarrollo social y económico	3 revistas	32.181		100.170	132.351
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>32.181</b>	<b>0</b>	<b>100.170</b>	<b>132.351</b>
Educación - Programa Niños Adelante					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Educación - Resto de Programas	5 presentaciones				
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Medicina y salud					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Promoción de la responsabilidad social					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Asistencia social					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Ayuda Humanitaria					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Medio Ambiente					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Arte, cultura y deportes					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Otros campos					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>32.181</b>	<b>0</b>	<b>100.170</b>	<b>132.351</b>

# VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Como parte de nuestro plan de voluntariado, en BBVA Banco Francés involucramos a nuestros empleados en el Programa Becas de Integración BBVA, con el objetivo de que todos podamos colaborar para ampliar la cantidad de beneficiarios de las becas, luchando contra la deserción escolar para que más chicos puedan continuar con sus estudios.

De esta forma, los voluntarios BBVA son protagonistas de este importante desafío porque “para mejorar el mundo hay que empezar con los

que tenemos cerca”.

Durante 2008 los voluntarios tuvieron la posibilidad de colaborar con el Programa de Becas a través de su aporte monetario en una cuenta especial abierta para esta causa en 2007. Esta iniciativa no tuvo los resultados esperados, por lo que en 2009 incrementaremos la comunicación interna para seguir incentivando y concientizando a nuestros empleados sobre la importancia del Programa para el desarrollo de nuestro país.

# PACTO MUNDIAL Y OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

## Pacto Mundial de Naciones Unidas

La siguiente tabla (en base al documento realizado por el Pacto Global de Naciones Unidas y la Iniciativa de Reporte Global, “Estableciendo la conexión”) muestra nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas; a través de nuestro desempeño económico, social y

ambiental durante 2008.

El Grupo BBVA forma parte desde 2002, y como BBVA Banco Francés somos uno de los socios fundadores de la Red en la Argentina, participando activamente desde 2004. Asimismo, durante 2008 formamos parte de la Mesa Directiva local.

Principios del Pacto Global	Indicadores GRI – G3		Página IARC
	Relevancia Directa	Relevancia Indirecta	
<b>Derechos Humanos</b>			
No 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos	HR1-9	LA4, LA13, LA14 ; SO1	3, 15,18, 20, 25-37, (8), (11), (12),(13)
No 2. No ser cómplice de abusos de los derechos	HR1 - 2, HR8		20, (13)
<b>Condiciones laborales</b>			
No 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva	HR5; LA4, LA5		(8), (9), (12)
No 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio	HR7	HR1-3	20, (12)
No 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil	HR6	HR1-3	20, (12)
No 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación	HR4; LA2, LA13, LA14	HR1, 2; EC5, EC7; LA3	3,15-16, 18-20, (11)
<b>Medio Ambiente</b>			
No 7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales	4.11	EC2	22
No 8. Promover mayor responsabilidad medioambiental	EN2, EN 5 - 7, EN10, EN13 - 14, EN18, EN 21 - 22, EN 26 - 27, EN30	EC2; EN1, EN3 - 4, EN8 - 9, EN 11 - 12, EN 15-17, EN19 - 20, EN 23-25, EN 28 - 29;	24
No 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente	EN2, EN 5 - 7, EN 10, EN 18, EN 26 - 27	PR3 - 4	24
<b>Anti-corrupción</b>			
No 10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad	SO2-4	SO5-6	5, 12

\* Las notas mencionadas en esta tabla de encuentran al final de la Tabla GRI, página 45.

# CRITERIOS DEL INFORME

**Alcance de la memoria** | En nuestro primer Informe Anual de Responsabilidad Corporativa (IARC) audi-

tado comunicamos a nuestros públicos clave las actividades que desarrollamos en BBVA Banco Francés con cada uno de ellos en el ámbito económico, social y ambiental en la Argentina durante 2008, incluyendo datos de años anteriores a efectos comparativos. Cabe destacar que abarca la información de sucursales y edificios centrales, pero no incluye las acciones desarrolladas por otras entidades o instituciones.

En caso que la información haya sufrido modificaciones en su cálculo o en la composición del mismo se indica a lo largo del informe con notas al pie en las respectivas tablas.

Siguiendo las prácticas del Grupo BBVA, este Informe ha sido verificado externamente por un auditor independiente, Deloitte, con el objetivo de asegurar la transparencia de la información presentada a través de los lineamientos GRI. En el Informe de Verificación presentado al final de este documento se detallan el alcance que ha tenido el proceso, los procedimientos de verificación utilizados y las conclusiones del auditor.

**ANÁLISIS DE MATERIALIDAD.** Para la elección de los temas del IARC 2008, nos focalizamos en las temáticas desarrolladas por el Grupo BBVA en España en su Informe 2008, siendo que estas fueron elegidas en base al Análisis de Materialidad según los lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative- GRI) y la serie AA1000 de Accountability, en los cuales BBVA Banco Francés estuvo involucrado.

Sobre la base del Grupo BBVA, la infor-

mación relevante a comunicar en este Informe fue seleccionada teniendo en cuenta las fuentes internas y externas que dan marco a nuestro accionar en materia de Responsabilidad Corporativa. Entre ellos, los acuerdos internacionales a los que adhiere, los principios y políticas del Grupo, las actividades con los grupos de interés con valor social y ambiental, las publicaciones internas y externas del Banco y el Grupo, entre otros.

A su vez, realizamos un proceso de relevamiento de la información involucrando a responsables de todas las áreas del Banco los cuales fueron identificando, en base a su cercanía con los grupos de interés y las herramientas habituales que emplean para su comunicación, los temas más importantes a comunicar en 2008, resaltando su valor social logrado y las oportunidades de mejora para futuros procesos.

**Referencias básicas y estándares internacionales** | Para la elaboración del IARC 2008 nos basamos en la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative- GRI)

y en el Suplemento Sectorial para la Industria Financiera (Versión final, noviembre de 2008), adaptando los indicadores al contexto local, al negocio de BBVA Banco Francés, y a los perfiles particulares de los grupos de interés.

Igualmente, este documento cumple con la Comunicación sobre el Progreso 2008 en el cual mostramos el cumplimiento a los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas a través de las actividades desarrolladas durante el año, siguiendo el documento realizado por el Pacto Global de Naciones Unidas y la Iniciativa de Reporte Global, "Estableciendo la conexión".

INDICADORES GRI	Página IARC
<b>1. Visión y estrategia Páginas</b>	
1.1 Declaración del máximo responsable	1
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	47
<b>2. Perfil</b>	
<b>Perfil de la organización</b>	
2.1 Nombre de la organización	2
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	CPA, 9
2.3 Estructura operativa	2
2.4 Localización de la sede principal	2
2.5 Países en los que opera	2
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	2
2.7 Mercados servidos	CPA, 2,9
2.8 Dimensiones de la organización informante	(1), 3,47
2.9 Cambios significativos del período	(2)
2.10 Premios y distinciones recibidos	46
<b>3. Parámetros de la Memoria</b>	
<b>Perfil de la Memoria</b>	
3.1 Período cubierto por la información	40
3.2 Fecha de la Memoria anterior más reciente	40, (3)
3.3 Ciclo de presentación de memorias	40
3.4 Punto de contacto para cuestiones de la memoria	50
<b>Alcance y cobertura de la Memoria</b>	
3.5 Proceso de definición del contenido	40
3.6 Cobertura de la Memoria	40
3.7 Existencia de limitaciones de alcance	40
3.8 Aspectos que puedan afectar la comparación informativa	(4)
3.9 Técnicas de medición para elaborar los indicadores	40
3.10 Efectos de las correcciones de información de informes anteriores	N/A
3.11 Cambios significativos respecto a períodos anteriores sobre alcance y cobertura	N/A
<b>Índice del contenido GRI</b>	
3.12 Localización de contenidos identificando las páginas o enlaces web	41-45
<b>Verificación</b>	
3.13 Política y práctica sobre verificación externa	49
<b>4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés</b>	
<b>Gobierno</b>	
4.1 Estructura de gobierno	(1)
4.2 Características de la presidencia del Consejo	(1), 3, 5
4.3 Consejeros independientes o no ejecutivos	(1)
4.4 Comunicación entre accionistas y empleados, y el máximo órgano de gobierno	(1)
4.5 Vínculo entre la retribución de los directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	N/D
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	N/D
4.7 Capacitación de los miembros del Consejo en temas de sostenibilidad	2, 3
4.8 Declaración, misión, valores y códigos sobre sostenibilidad	4, 5
4.9 Evaluación del desempeño de la organización sobre sostenibilidad por parte del Consejo	2-5
4.10 Evaluación del propio Consejo en temas de sostenibilidad	N/D

INDICADORES GRI	Página IARC
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>	
4.11 Principio de precaución	22
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad	22-37
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca y grado de implicación	5
<b>Participación de los grupos de interés</b>	
4.14 Relación de grupos de interés de la organización	6-8
4.15 Procedimiento para la definición de los grupos de interés	(5), 40
4.16 Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés	6-8
4.17 Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés	7
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	
<b>Desempeño económico</b>	
EC1 (P) Principales magnitudes económicas	3, 46
EC2 (P) Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	N/D
EC3 (P) Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	(6)
EC4 (P) Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	N/D
<b>Presencia en el mercado</b>	
EC5 (A) Rango entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	16
EC6 (P) Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales	(7)
EC7 (P) Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales	N/D
<b>Impactos económicos indirectos</b>	
EC8 (P) Inversiones en infraestructura y servicios para el beneficio público	N/D
EC9 (A) Entendimiento, descripción y alcance de impactos económicos indirectos significativos	26-27
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE</b>	
<b>Empleo</b>	
LA1 (P) Desglose de empleados por tipo empleo, contrato y región	16, 18
LA2 (P) N° total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	16
LA3 (A) Beneficios sociales para empleados con jornada completa	18, 19
<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>	
LA4 (P) Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	(8)
LA5 (P) Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos	(9)
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>	
LA6 (A) Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud	N/D
LA7 (P) Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y n° de víctimas mortales	19
LA8 (P) Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves	17, 18
LA9 (A) Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	(10)
<b>Formación y educación</b>	
LA10 (P) Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	(20)
LA11 (A) Programas de gestión de habilidades y de formación continua a trabajadores	16-17
LA12 (A) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	16
<b>Diversidad e igualdad de oportunidad</b>	
LA13 (P) Órganos de gobierno corporativo y plantillas, por sexo, edad, pertenencia minoría	N/D
LA14 (P) Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional	(11)

INDICADORES GRI	Página IARC
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS</b>	
<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>	
HR1 (P) Porcentaje y nº total de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos	N/D
HR2 (P) Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas	(22), 20
HR3 (A) Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos	N/D
<b>No discriminación</b>	
HR4 (P) Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	N/D
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>	
HR5 (P) Actividades contra la libertad de asociación y medidas correctoras	(12)
<b>Explotación infantil</b>	
HR6 (P) Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras	(12)
<b>Trabajos forzados</b>	
HR7 (P) Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas correctoras	(12)
<b>Prácticas de seguridad</b>	
HR8 (A) Porcentaje del personal de seguridad formado en derechos humanos	(13)
<b>Derechos de los indígenas</b>	
HR9 (A) Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	N/A
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD</b>	
<b>Comunidad</b>	
S01 (P) Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades	27, (14)
<b>Corrupción</b>	
S02 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción	5, 12
S03 (P) Porcentaje empleados formados en anti-corrupción	5, 12
S04 (P) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	N/D
<b>Política pública</b>	
S05 (P) Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	N/D
S06 (A) Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas	N/D
<b>Comportamiento de competencia desleal</b>	
S07 (A) Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	N/D
<b>Comportamiento normativa</b>	
S08 (P) Valor monetario de sanciones, multas y nº total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes	N/D
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO</b>	
<b>Salud y seguridad del cliente</b>	
PR1 (P) Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes	11
PR2 (A) Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios	N/D

INDICADORES GRI	Página IARC
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>	
PR3 (P) Procedimiento para la información y etiquetado de productos y servicios	(15)
PR4 (A) N° total de incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	N/D
PR5 (A) Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	9, 10
<b>Comunicaciones de marketing</b>	
PR6 (P) Procedimiento y programa de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing	N/D
PR7 (A) N° total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	N/D
<b>Privacidad del cliente</b>	
PR8 (A) N° total de reclamaciones con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	(21)
<b>Cumplimiento normativo</b>	
PR9 (P) Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y el uso de productos y servicios	N/D
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL</b>	
<b>Materiales</b>	
EN1 (P) Materiales utilizados, por peso o volumen	(16). 24
EN2 (P) Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados	N/D
<b>Energía</b>	
EN3 (P) Consumo directo de energía por fuentes primarias	(17), 24
EN4 (P) Consumo indirecto de energía por fuentes primarias	N/D
EN5 (A) Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	(18)
EN6 (A) Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía	N/D
EN7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía	N/D
<b>Agua</b>	
EN8 (P) Captación total de agua por fuentes	24
EN9 (A) Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	N/D
EN10 (A) Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	N/A
<b>Biodiversidad</b>	
EN11 (P) Terrenos en propiedad, arrendados o gestionados de alto valor de biodiversidad en zonas no protegidas	(7)
EN12 (P) Impactos en espacios naturales protegidos y no protegidos de alto biodiversidad	(7)
EN13 (A) Hábitats protegidos o restaurados	(7)
EN14 (A) Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	(7)
EN15 (A) N° de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	(7)
<b>Emisión, vertidos y residuos</b>	
EN16 (P) Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	24
EN17 (P) Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	N/D
EN18 (A) Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	(19)
EN19 (P) Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	(7)
EN20 (P) NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	(7)
EN21 (P) Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	(7)
EN22 (P) Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	N/D
EN23 (P) N° total y volumen de los derrames accidentales más significativos	(7)
EN24 (A) Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos	N/D
EN25 (A) Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización	N/D
<b>Productos y servicios</b>	
EN26 (P) Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios	N/D
EN27 (P) Porcentaje de productos vendidos que son reclamados al final de su vida útil	(7)

INDICADORES GRI	Página IARC
<b>Cumplimiento normativo</b>	
EN28 (P) Coste de las multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	N/D
EN29 (A) Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados	23
<b>General</b>	
EN30 (A) Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	N/D
<b>SUPLEMENTOS SECTORIALES</b>	
FS1 Políticas con componentes ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocio básicas	4-8, 12-14
FS2 Procesos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio básicas	N/D
FS3 Procesos de monitoreo de la implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones	N/D
FS4 Procesos para mejorar las competencias de los empleados para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocio básicas	12 N/D
FS5 Interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales	N/D
FS6 Porcentaje del total de unidades de negocio por región específica, tamaño y sector	36
FS7 Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios sociales en las líneas de negocio básicas, por objetivo	N/D
FS8 Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios ambientales en las líneas de negocio básicas, por objetivo	N/D
FS9 Alcance y frecuencia de las auditorías que evalúan políticas y procedimientos de gestión de riesgos ambientales y sociales	26-27
FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la empresa con las cuales se hayan interactuado en temas ambientales y sociales	N/D
FS11 Porcentaje de activos sujetos a un control ambiental y social positivo y negativo	N/D
FS12 Políticas de voto en materias medioambientales y sociales aplicables a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	N/D
FS13 Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo	8, 13-14,
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	25-28
FS15 Políticas para el diseño justo y venta de productos y servicios financieros	N/D
FS16 Iniciativas para realzar la educación financiera por tipo de beneficiario	8, 25-28
CPA: Contratapa anterior	
N/D: no disponible	
N/A: no aplica	
(1) Información en la Memoria de BBVA Banco Francés.	
(2) No se produjeron cambios significativos en BBVA Banco Francés durante 2008.	
(3) Se realizó dentro de la empresa el ejercicio de elaborar un Informe Anual de Responsabilidad Corporativa para 2007, el cual fue publicado internamente.	
(4) En caso de que algún indicador haya sufrido modificaciones en su cálculo o en la composición del mismo se indica en el Informe respectivamente.	
(5) En base al mapeo realizado por el Grupo BBVA en 2007.	
(6) Banco Francés no emplea planes de pensión/jubilación por sobre los exigidos por la ley.	
(7) No material para el Grupo BBVA.	
(8) El 100% de los empleados tienen un convenio colectivo, aún cuando las negociaciones y acuerdos salariales alcanzan hasta la categoría de Jefe Principal de Departamento.	
(9) El BBVA Banco Francés sólo notifica los vencimientos de Contratos a Plazo Fijo. El resto de los cambios se pactan individualmente según el caso.	
(10) No hay acuerdos de asuntos de salud y seguridad cubiertos con sindicatos.	
(11) En igual posición, función y responsabilidad, no existen diferencias salariales entre hombres y mujeres.	
(12) Ninguno.	
(13) Actividades de información y formación a través de las respectivas empresas que prestan los servicios al Banco.	
(14) Se incluye solamente evaluación de impacto del Programa Becas de Integración.	
(15) Se opera según el entorno regulatorio argentino: Banco Central de la República Argentina (BCRA), Comisión Nacional de Valores (CNV), Defensa al Consumidor, Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN), Consejo de Autorregulación del Código de Prácticas Bancarias (CPB), Código de Conducta en ámbito de los mercados de valores y Código de Prácticas Bancarias.	
(16) Solo se informa papel blanco A4 y oficio.	
(17) No se informa dentro de este indicador el consumo de gasoil.	
(18) En las páginas 22 y 23 se exponen las medidas implantadas .	
(19) En la página 22 y 23 se exponen las medidas implantadas.	
(20) No se informa el desglose por no estar disponible la información.	
(21) En la pagina 11 se detalla las medidas implantadas en relación a la privacidad de datos.	
(22) Solo se expresa la iniciativa ya que se implemento a fines del 2008.	

### Premios y reconocimientos 2008

Distinción especial por ser una de las 3 empresas argentinas en el Ranking de Great Place to Work y que cotizan sus acciones en el mercado de valores.	Bolsa de Comercio de Buenos Aires
El mejor uso del marketing directo aplicado a una promoción Premio Silver: BLUE –BBVA BANCO FRANCÉS	Campro Globes Awards 2008
La mejor campaña integrada: promoción más otras herramientas Premio Bronze: BLUE –BBVA BANCO FRANCÉS	Campro Globes Awards 2008
Best Use of Direct Marketing in a Promotion Campaign Bronze para "Blue BBVA – Banco Francés"	Globes Awards 2008 – Canada
Categoría Servicios Financieros: Tema Préstamos Personales (Campaña Bloopers)	Effie de Oro
Categoría Éxito Sostenido: Tema Disfrutar la Vida Hoy	Effie de Plata
Categoría Marketing Promocional: Tema Aniversario 150 Años (Campaña Kits)	Effie de Plata

Indicadores de Responsabilidad Corporativa	2008	2007
<i>Valor económico generado distribuido</i>		
<b>ECONÓMICOS</b>		
Beneficio por acción (%)	0,66	0,50
Capitalización bursátil (\$)	1.838.309	3.865.163
<b>SOCIALES</b>		
Tiempos Medios de Resolución de reclamaciones (días)	13,285	19,98
Mujeres en cargos gerenciales	12	12
Diversidad hombres y mujeres (%)	59/41	60/40
Rotación no deseada de la plantilla (%)	1,51	1,48
Cantidad de horas de participación en formación anual	158.065	288.258
Recursos destinados a apoyo a la comunidad sobre beneficio atribuido (%)	1	0,7
<b>MEDIOAMBIENTALES</b>		
Consumo Papel por empleado (kg)	74,914064	90,8818271
Reciclado de Papel (Kg)	8.200	3.970
Consumo Agua (m3)	96.946,8	116.286,35
Consumo de Energía Eléctrica (kwh)	27.481.731	32.100.073

## OBJETIVOS 2009

LINEAS DE TRABAJO	OBJETIVOS 2009
PLAN DE ACCIÓN SOCIAL	Diseño y ejecución del Plan de Acción Social 2008 Cumplimiento de los programas diseñados para 2009.
DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE RRC	Matriz Local de RRC Grupos de Trabajo Informe Anual de Responsabilidad Corporativa Formación en RRC para empleados Creación y gestión de Grupos de Trabajo. Proceso de elaboración y publicación del IARC 2008. Diseño, planificación y ejecución.
COMPROMISO CON PRINCIPIOS DE RRC	Comunicación para el Progreso del Pacto Global en Argentina Talleres Pacto Global para empresas clientes PYME's Foro Ecuménico Social CENARSECS, Facultad de Ciencias Económicas, UBA Publicación y presentación de COP 2008. Diseño y realización de talleres. Patrocinio y participación de actividades. Patrocinio de actividades.
VOLUNTARIADO CORPORATIVO	Voluntariado Corporativo Desarrollo y perfeccionamiento del Programa.
FORTALECIMIENTO DE REPUTACIÓN EN LA GESTIÓN COMERCIAL	Calidad de atención Reducción de riesgos, en la gestión comercial Mejora en el ambiente de trabajo Beneficios para clientes de Banca de Empresas Modernización de modelo de atención en sucursales. Relevamiento de información y diseño del Programa. Medición de clima laboral. Convenio con la Universidad de El Salvador.
ACCESO AL SISTEMA DE SECTORES MENOS FAVORECIDOS	Bancarización de sectores menos favorecidos Programa Becas de Integración 2009.
FACILITAR LA ACCESIBILIDAD A COLECTIVOS DESFAVORECIDOS O NECESIDADES ESPECIALES	BBVA y personas con discapacidad Diseño y desarrollo de inclusión laboral para personas con discapacidad.
POSICIONAMIENTO DEL BBVA BANCO FRANCÉS	Observar y analizar desde la óptica de los valores corporativos y condicionamientos del entorno los mensajes emitidos por el BBVA Banco Francés Actualización de sitio Internet "niños adelante".
POLÍTICA DE FINANCIACIÓN DE ARMAMENTO	Política de financiación de armamento, prevención del lavado de dinero y financiación del terrorismo Capacitación a empleados.
CONSIDERACIÓN DE FACTORES AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO	Factores ambientales y sociales en el análisis del riesgo crediticio Capacitación a empleados.
COMPRAS Y GESTIÓN AMBIENTAL	Ampliación de criterios RC en las compras Sistema de Gestión Ambiental Acción social con proveedores Firma de la Carta de Adhesión a los principios del Pacto Mundial para proveedores. Comunicación interna. Diseño del Programa.



## Informe de Revisión Independiente Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de BBVA Banco Francés S.A.

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado el examen del contenido del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2008 del BBVA Banco Francés S.A. (en adelante "Informe RC") y su adaptación a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.0 (G3), así como de los indicadores de desempeño centrales y del suplemento del sector financiero propuesto por dicho estándar. Dicho examen se efectuó sobre el conjunto de las actividades del BBVA Banco Francés S.A. en Argentina, llevadas a cabo desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2008.

El Directorio y la Gerencia de la Sociedad son responsables por el armado y publicación del Informe RC. Nuestra responsabilidad consiste en la emisión de un informe sobre el examen de su contenido y será firmado a los efectos de su identificación con nuestro informe.

Nuestra revisión ha sido planteada como una Revisión Limitada, basada en la International Standard on Assurance Engagement Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information 3000 (ISAE-3000) emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

### Procedimientos realizados

Nuestro examen consistió en la formulación de preguntas al Departamento de Relaciones Institucionales de BBVA Banco Francés S.A., así como a diversos sectores que han participado en la elaboración del Informe RC y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de BBVA Banco Francés S.A. para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe RC.
- Revisión de las actividades realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Comprobación de que el contenido del Informe RC no contradice ninguna información relevante suministrada por BBVA Banco Francés S.A. en su Informe Anual sobre los Estados Contables al 31 de diciembre de 2008.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe RC a los recomendados en la Guía G3 del GRI.
- Comprobación de que los indicadores centrales incluidos en el Informe RC se corresponden con los recomendados por dicho estándar y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el Informe RC y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de BBVA Banco Francés S.A.
- Comprobación, mediante procedimientos de revisión de la información cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el Informe RC y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de BBVA Banco Francés S.A.

La preparación del Informe RC, así como el contenido del mismo, son responsabilidad del Departamento de Responsabilidad Corporativa.

mento de Relaciones Institucionales de BBVA Banco Francés S.A., el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la Internacional Federation of Accountants (IFAC).

El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe RC.

### Conclusiones

Como resultado de nuestro examen podemos concluir que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe RC contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting In-

itiative versión 3.0 (G3).

### Recomendaciones

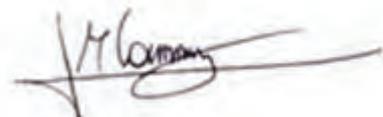
Adicionalmente, en el día de la fecha hemos presentado al Departamento de Relaciones Institucionales de BBVA Banco Francés S.A. nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa. Las recomendaciones más relevantes se refieren a:

- Continuar mejorando el sistema de reporte de los datos de Responsabilidad Corporativa, ampliando el alcance de la información e indicadores a presentar cada año.
- Extender de forma progresiva el cumplimiento de los compromisos sociales y medioambientales a todas las áreas e instalaciones de BBVA Banco Francés S.A.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de BBVA Banco Francés S.A. de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Compromiso.

Ciudad de Buenos Aires, 18 de agosto de 2009.

DELOITTE & Co. S.R.L.  
(Registro de Sociedades Comerciales  
C.P.C.E.C.A.B.A. - T° 1 - F° 3)



**Martín M. Carmuega**  
Contador Público (UBA)  
C.P.C.E.C.A.B.A. - T°264 - F° 198

**Realización**  
BBVA Banco Francés  
Dirección de Relaciones Institucionales  
[direc\\_rel\\_inst@bancofrances.com.ar](mailto:direc_rel_inst@bancofrances.com.ar)

**Diseño**  
MFA / Marketing Fulfillment Agency  
[www.mfa.cl](http://www.mfa.cl)

**Proceso de elaboración del IARC 2008**  
[ReporteSocial.com](http://ReporteSocial.com)  
[www.reportesocial.com](http://www.reportesocial.com)

**adelante.**