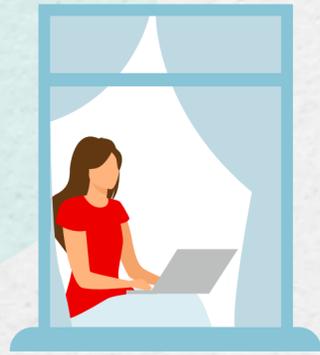




Informe Consolidado de Actividades y Banca Responsable 2020





1

Sobre el Informe Consolidado



2

El Grupo Santander



3

Informe Anual de Actividades



4

Informe de Banca Responsable



5

Índice de contenido GRI

CARTA DEL COUNTRY HEAD



Carta del Country Head de Argentina 2020

Le damos la bienvenida a nuestro Informe Consolidado de Actividades y Banca Responsable 2020, en el cual damos a conocer nuestro desempeño económico, social y ambiental. Sin dudas, un año distinto que tomó al mundo por sorpresa y que obligó a personas y empresas a reinventarse.

Desde un primer momento en Santander Argentina nos pusimos un objetivo: ser parte de la solución, tanto para las personas como para las empresas. Ponernos al servicio de ellos, para ayudarlos a transitar este camino de la mejor forma posible. Nos hemos enfocado en estar muy cerca de la comunidad, cerca de nuestros clientes y acompañando a todo el equipo de Santander Argentina. El rol que asumimos fue fundamental para mantener activos nuestros servicios a la comunidad, que son esenciales, y facilitar su acceso.

Antes de la pandemia ya nos encontrábamos en un profundo proceso de transformación digital que nos permitió anticiparnos y, como dije antes, ser parte de la solución en un con-

texto en el cual se vio restringida la circulación durante gran parte del año. Nos pusimos como meta estar dónde, cómo y cuándo el cliente nos necesite. Potenciamos nuestra App, generamos un onboarding 100% digital de cuentas y paquetes, lanzamos nuevos productos como Echeq y Comex, logrando que 89% de nuestros clientes sean digitales y que el 73% de nuestras ventas sean online. Esto llevó a que la calidad de atención ofrecida a nuestros casi 4 millones de clientes sea reconocida con el top 3 del Net Promoter Score (NPS) de satisfacción y que nuestra App sea la mejor valorada entre las de finanzas.

Nuestra visión es ser la mejor plataforma digital y abierta de servicios financieros. En esa línea, durante el 2020 nos desafiamos: lanzamos Getnet, un nuevo sistema de pagos, y además, el BCRA otorgó la licencia para que Openbank pueda comenzar a operar en el país a partir del 2021. También generamos alianzas con Sero Electric para la movilidad sostenible; creamos Academia Salud, en cooperación con Swiss



CARTA DEL COUNTRY HEAD

Medical, y Cuenta Blanca, para acompañar al personal de la salud con cursos, capacitaciones y beneficios; en conjunto con 21 entidades del sistema financiero, lanzamos MODO, una plataforma sistémica para promover pagos digitales y promover la inclusión financiera.

Nuestra prioridad fue proteger la salud de los colaboradores y sus familias, y el gran esfuerzo de los más de 8.000 integrantes del equipo Santander Argentina en todo el país es un ejemplo de compromiso. Nos adaptamos: 2 de cada 3 colaboradores trabajó de manera remota. Mantuvimos el 100% de las sucursales abiertas, con una dotación reducida, para continuar con la operatoria diaria de nuestros clientes, siempre cumpliendo con todas las medidas de salud, seguridad e higiene necesarias.

Continuamos siendo uno de los mejores lugares para trabajar de la Argentina: alcanzamos el top 3 entre las Mejores Empresas para Trabajar (GPTW) dentro del sistema financiero y, avanzando con nuestra estrategia de diversidad, obtuvimos el top 5 de los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres (GPTW).

Al mismo tiempo, renovamos nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 Principios de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medioambiente y Anticorrupción; adherimos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres con el fin de promover la igualdad de género en el mercado laboral; alcanzamos a más de 400.000 personas a través de iniciativas focalizadas en la educación, la empleabilidad, la inclusión financiera y el voluntariado; reafirmamos nuestro compromiso con la educación superior a través de 89 convenios con universidades públicas y privadas, apoyando a estudiantes y emprendedores de todo el país con becas, premios y capacitaciones; nos adaptamos a las circunstancias y ofrecimos una agenda virtual de actividades culturales que incluyó la temporada de arte, y cerramos el año con la inauguración de "Escalera Horizontal", un proyecto site-specific de Leandro Erlich para Fundación Santander Argentina; y acompañamos a nuestros clientes en la transición hacia las energías renovables. Además, realizamos donaciones por más de 100 millones de pesos a distintas organizaciones para hacer frente a la situación de la pandemia y establecimos un framework, que ha sido

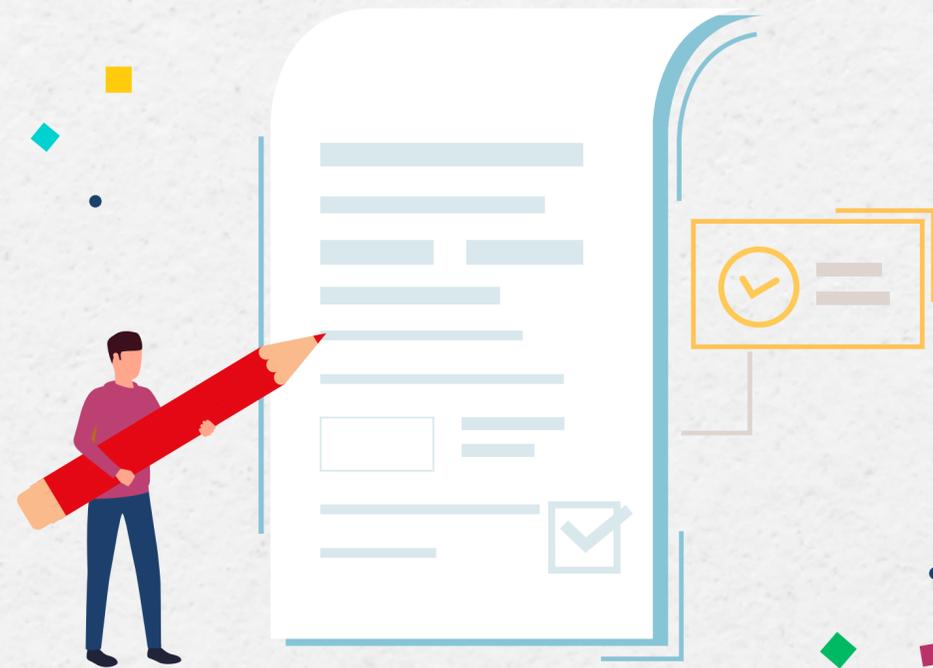
revisado por Sustainalytics, para el otorgamiento de préstamos sociales en línea con los Principios de Bonos Sociales 2020, concediendo más de 70.000 millones de pesos a Mi-PyMEs para pagos de sueldo y capital de trabajo, y prestadores de salud.

En resumen, en 2020 seguimos trabajando para contribuir al crecimiento inclusivo y sostenible de las personas y las empresas. Fue fruto del trabajo en equipo de todos los colaboradores de Santander Argentina. Los invitamos a recorrer el camino transitado y a seguir cerca de la comunidad.

Sergio Lew



Sobre el Informe Consolidado



Sobre el informe

El Informe Consolidado de Actividades y Banca Responsable es el resultado de nuestra gestión durante el período de enero a diciembre 2020. Para este Informe, a diferencia del período anterior, adoptamos el desafío de consolidar el Informe Anual de Actividades que emite todos los años el Banco, y el Informe de Banca Responsable, en un mismo documento.

El Informe Anual de Actividades resume los resultados del Banco Santander Argentina, reportados de acuerdo con el marco de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), establecido por el Banco Central de la República Argentina en la Comunicación "A" 5541 y complementarias. Por su parte, continuamos con el desafío de elaborar el Informe de Banca Responsable de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva, y las pautas del suplemento sectorial de GRI G4 para el sector financiero.

De esta manera, consolidamos en un único documento toda la información relevante para nuestros distintos grupos de

interés, para rendir cuentas sobre la forma en la cual integramos la estrategia de Banca Responsable a nuestra actividad, creando valor a largo plazo para todos los segmentos sociales y participando en el crecimiento económico, social y ambiental donde estamos presentes.

Este Informe es nuestro 19° Informe publicado. Abarca las entidades Banco Santander Río S.A., Santander Río Valores S.A., Santander Tecnología, Santander Consumer y Santander Merchant Platform Solutions - Get Net - habiendo sido estas 2 subsidiarias incorporadas en 2020-.

No contemplamos una verificación externa. La gerencia de Banca Responsable valida y ejecuta el proceso de materialidad y gestiona la recopilación de información, y el Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura coordina y aprueba la memoria anual de sostenibilidad del Banco, actualmente denominada Informe Consolidado de Actividades y Banca Responsable.

Aguardamos sus comentarios y consultas, que nos ayudarán a mejorar el Informe y nuestra gestión de sostenibilidad:
bancaresponsable@santanderrio.com.ar



Este Informe, al igual que el de 2019, fue diseñado por Gota, una agencia profesional con valor social, parte del ecosistema de La Usina, que emplea a personas con discapacidad intelectual para desarrollar enfoques innovadores y una mirada distinta para la solución de problemas. La Usina es una organización sin fines de lucro que trabaja para promover un cambio de actitud con respecto a la discapacidad, para generar el ejercicio de una ciudadanía activa y construir una comunidad donde cada persona sea valorada y respetada desde su diversidad.

 [¡Conocé más!](#)

Participación de grupos de interés

Identificamos a nuestros grupos de interés en base a criterios de cercanía, nivel de impacto e influencia. A su vez, ciertas decisiones estratégicas y evaluaciones están directamente relacionadas con el grado de impacto que tienen en los mismos: clientes, cámaras empresarias, comunidad local, empleados, gobierno, gremios, inversores y accionistas, medios de comunicación, ONGs, asociaciones de sociedad civil, proveedores, reguladores y universidades.

Desarrollamos diferentes canales de diálogo con cada público a fin de incentivar su participación, promover una comunicación fluida, identificar impactos reales o potenciales y detectar expectativas en lo que refiere a la gestión y accionar de la compañía. Las preocupaciones planteadas en estos espacios son transmitidas a las áreas decisoras, quienes definen, si es necesario, una estrategia para responder de forma activa y concreta.



Grupo de interés

Canal de diálogo

Clientes

Mails, Contact Center, web del Banco, redes sociales, ejecutivos de cuenta para cada segmento y espacios de formación para pymes

Cámaras empresarias

Reuniones regulares organizadas por las Cámaras y participación en conferencias

Comunidad local y ONGs

Reuniones presenciales y online, participación en eventos y capacitaciones que acompañamos

Gobierno

Reuniones puntuales con el área correspondiente dentro del Banco

Gremios

Reuniones individuales

Inversores y accionistas

Asamblea general anual

Medios de comunicación

Envíos de comunicados con datos de contacto de los referentes de prensa de la compañía

Proveedores

Aquanima, contacto directo con el área de Reingeniería, Costos & Gestión del Gasto

Reguladores

Reuniones individuales

Universidades

Ferias de trabajo y oportunidades para universitarios desde Universia, iniciativas desarrolladas dentro de los programas de inversión social



Análisis de materialidad

El proceso de materialidad se realizó siguiendo los principios para la elaboración de memorias de Global Reporting Initiative (GRI): Participación de los grupos de interés, Contexto de Sustentabilidad, Materialidad y Exhaustividad. El proceso para definir los temas relevantes comprendió las instancias de identificación de los temas, ponderación y validación, con la participación de todos los grupos de interés de la compañía.

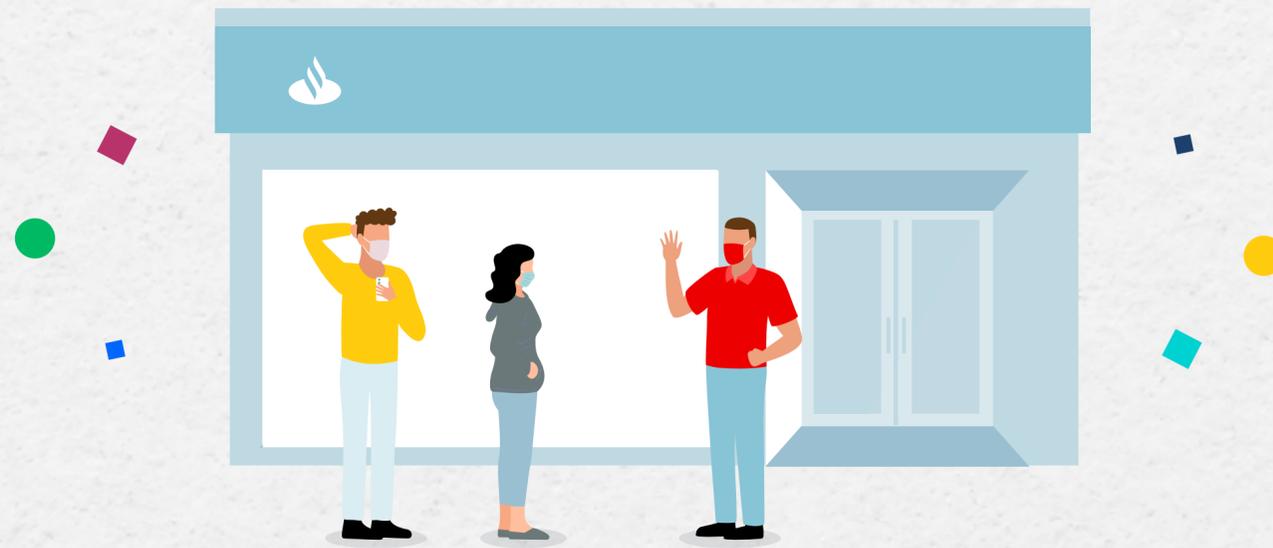
En 2020, hicimos un ejercicio de actualización y revalidación de nuestros temas materiales, mediante el cual invitamos a nuestros grupos de interés a ponderarlos a través de una encuesta online. De manera complementaria, para este período, dado el contexto de la pandemia del COVID-19, realizamos un ejercicio online mediante el cual convocamos a nuestros Directivos y Gerentes a ponderar nuestros temas materiales.

Como resultado, obtuvimos la siguiente ponderación de temas, ordenados del más relevante al menos relevante. Adicionalmente, para cada tema incluimos el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) al que consideramos que contribuimos, a través de nuestra gestión para cada tema material.

Tema y alcance	ODS
Ética e integridad: lucha contra la corrupción, transparencia, gobierno corporativo y cumplimiento	ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas 
Acompañamiento a nuestros clientes: orientación al cliente, nivel de satisfacción, seguridad y privacidad de datos	ODS 12: Producción y consumo responsables 
Propuesta de valor a empleados: gestión de talento, formación y desarrollo, cultura de trabajo y beneficios	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico 
Desarrollo económico local: apoyo a proveedores locales, presencia en el mercado, y desarrollo económico en contexto local)	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico 
Inclusión, educación y empoderamiento financiero	ODS 10: Reducción de las desigualdades 
Promoción a Pymes	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico 
Compromiso con la educación superior	ODS 4: Educación de calidad 
Gestión ambiental: eficiencia energética y gestión de residuos	ODS 12: Producción y consumo responsables 
Compromiso con la comunidad: programas de inversión social y voluntariado corporativo	ODS 17: Alianza para lograr los objetivos 
Empoderamiento de la mujer	ODS 5: Igualdad de género 
Gestión integral de riesgos: gestión de riesgos de control interno y gestión de riesgos socioambientales en inversiones	ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles 
Apoyo a emprendedores	ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico 



El Grupo Santander



Grupo Santander

Nuestra misión

Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Nuestra visión

Ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

Nuestra forma de hacer las cosas:

Sencillo, Personal y Justo.

Creamos valor

El año 2020 ha sido uno de los años más duros en los 163 años de historia de Santander. La pandemia ha golpeado a millones de personas y negocios alrededor del mundo. Sin embargo, durante la crisis de la covid-19 hemos cumplido con nuestra responsabilidad, apoyando a nuestros equipos, clientes y a la sociedad, a la vez que entregamos un retorno sostenible a nuestros accionistas.

Gracias a nuestros equipos, nuestro modelo de negocio y las bases que hemos construido durante décadas, hemos cerrado el 2020 con más clientes vinculados y más clientes digitales que nunca, y con un balance muy sólido. Vamos a seguir ayudando a las personas y a las empresas para alcanzar una recuperación a través de un crecimiento inclusivo y sostenible.

Creamos valor para todos nuestros grupos de interés



Un **equipo** comprometido y motivado →



genera **clientes** vinculados →

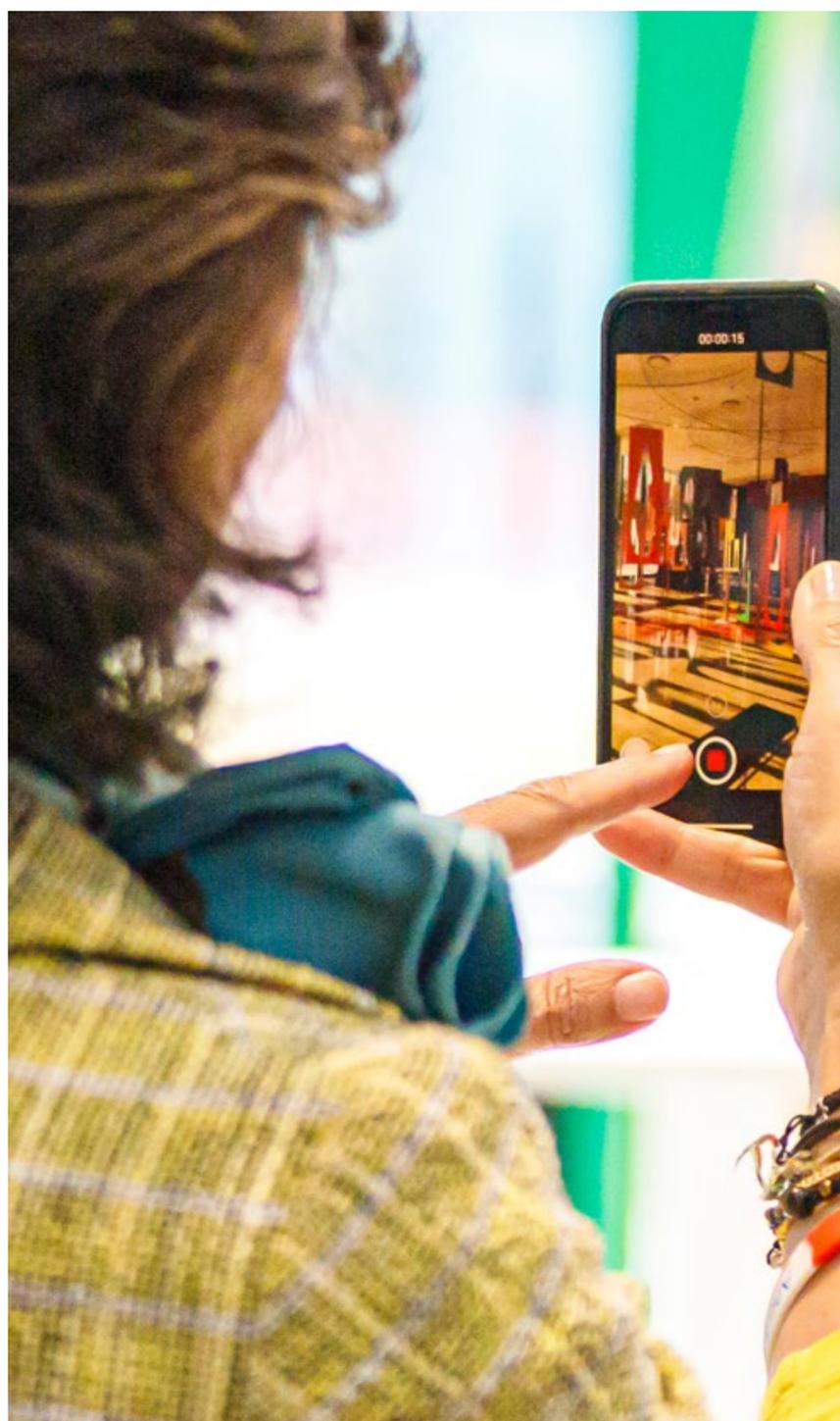


lo que nos permite apoyar a la **sociedad** →



dando lugar a sólidos resultados para nuestros **accionistas**





Nuestras prioridades en 2020

Ayudar a las personas y a las empresas a superar la crisis.

✔ **Empleados:** Nuestra prioridad es proteger la salud y la seguridad de nuestros empleados y ofrecerles apoyo financiero y personal

>100.000 empleados teletrabajando en el pico de la pandemia.

✔ **Clientes:** Hemos lanzado un plan ambicioso para facilitar liquidez a nuestros clientes.

✔ **Accionistas:** Hemos tomado medidas para minimizar el impacto en nuestro capital, liquidez, riesgo, ingresos y costes
4mn accionistas, + 30.000 respecto al 2019

✔ **Sociedad:** Movilizamos ayuda donde más se necesita.
Apoyo a la sociedad: EUR >100 mn en ayudas

Acelerar nuestra transformación para convertirnos en un banco digital y más responsable.

✔ **Queremos ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros,** actuando de forma responsable y ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad.

EUR 5.000 mn invertidos en tecnología desde 2019

✔ **Crear un banco más responsable:** Ganamos la confianza siendo responsables con el medio ambiente y la sociedad, así como en nuestras operaciones diarias.



Nuestro compromiso

- Objetivo acumulado
- De... a...
- ✔ Compromiso cumplido



	2018	2019	2020	2021	2025
Top 10 mejores empresas para trabajar*	4	5	6 ✔	6	
Mujeres en el consejo de administración	33%	40%	40% ✔	40%-60%	
Mujeres en cargos directivos**	20%	22,7%	23,7%		30%
Equidad salarial de género***	3%	2%	1,5%		~ 0%
Personas empoderadas financieramente****		2,0mm	4,9mm		10mmm
Financiación verde (euros)*****		19.000mn	33.800mn		120.000mn
Electricidad consumida de fuentes renovables*****	43%	50%	57%	60%	100%
Ser neutros en carbono en nuestra operativa interna				0% ✔	
Reducción de uso de plástico innecesario de un solo uso en nuestras oficinas y edificios		75%	98%	100%	
Becas, prácticas y programas de emprendimiento*****		69.000	225.000 ✔	200.000	
Personas ayudadas a través de nuestros programas de inversión a la comunidad*****		1.6 mn	4,0mn ✔	4mn	

* De acuerdo con una fuente externa reconocida en cada país (Great Place to Work, Top Employer, Merco, etc.).

** Los puestos de alta dirección representan el 1 % de la plantilla total.

*** La brecha salarial se calcula comparando salarios entre empleados que desempeñan la misma función o posición y se encuentran al mismo nivel.

**** Personas (sin acceso o con acceso restringido a los servicios bancarios o vulnerables financieramente) a las que se les da acceso a servicios financieros, financiación y educación financiera para que mejoren sus conocimientos y capacidad de resiliencia mediante la educación financiera.

***** Incluye la contribución total de Santander a la financiación verde: financiación de proyectos, préstamos sindicados, bonos verdes, financiaciones de capital, asesoramiento, estructuración y otros productos para ayudar a nuestros clientes en la transición hacia una economía de bajas emisiones de carbono. El compromiso para el periodo 2019-2030 es de 220.000 millones de euros.

***** En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables.

***** Personas beneficiadas por Santander Universidades (estudiantes que recibirán una beca Santander, lograrán una práctica en una pyme o participarán en programas de emprendimiento apoyados por el Banco).

***** Excluidas las iniciativas de Santander Universidades y de educación financiera.

Informe Anual de Actividades



Informe Anual de Actividades

- 1 2020 en Argentina
- 2 Estrategia Santander
- 3 Nuestros Clientes
- 4 Integridad y ética
- 5 Nuestro equipo
- 6 Relación con la comunidad
- 7 Desempeño financiero
- 8 Organización y gobierno

1

2020 en Argentina

Entorno macro y político

El año 2020 se caracterizó por el impacto en la economía del COVID-19, un fenómeno que tuvo características globales. El país inició a fines de marzo una estrategia concentrada en el aspecto sanitario con fuertes restricciones a la movilidad que impactaron significativamente en la actividad económica y en el mercado de trabajo. El aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) se fue extendiendo en el tiempo amplificando la recesión. A medida que las restricciones se fueron relajando la actividad económica comenzó a mostrar signos de recuperación en el margen, aunque aún se ubica en un 7% por debajo del nivel previo a la pandemia.

En ese sentido, el gobierno tuvo que enfrentar una fuerte caída de la recaudación en términos reales junto a un fuerte aumento de expansión del gasto para minimizar el impacto en la actividad y en los indicadores sociales. Sin tener acceso al financiamiento voluntario en el mercado de crédito, el Tesoro tuvo que recurrir al financiamiento monetario del déficit a través de la emisión de adelantos transitorios y las transferencias de utilidades del BCRA.*

* BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Un hito importante del año fue el acuerdo con los acreedores privados, donde el Gobierno luego de una extensa negociación que finalizó en el mes de septiembre, logró alcanzar un 99% de aceptación, tanto en la ley local como extranjera, despejando así el perfil de vencimientos con el sector privado hasta el 2023. Este año además comenzaron las negociaciones con el FMI para rubricar un acuerdo para refinanciar los USD 44.000 millones cuyos vencimientos están muy concentrados entre el 2022 y 2023. Este acuerdo funcionaría como un ancla para las expectativas, ya que contemplaría una planificación plurianual con estimaciones de resultado fiscal y crecimiento de la base monetaria.

En términos políticos fue un año de cambio de signo político con la asunción de la nueva coalición electoral que había ganado las elecciones el año pasado. Hacia adelante, el evento clave serán las elecciones legislativas de medio término que comienzan a definirse de manera temprana, con elecciones primarias en el tercer trimestre de 2021.



Actividad económica

El shock negativo del COVID impactó fuertemente en el segundo trimestre luego de las medidas de restricciones, donde el PBI cayó un 16% respecto al primer trimestre en términos desestacionalizados, una de las mayores contracciones de corto plazo que tuvo Argentina en su historia. En dicho trimestre, las importaciones se desplomaron 19.3%, el consumo privado un 18.3%, el consumo público 9.1%, la inversión 27.5% y las exportaciones un 7%, siempre respecto al trimestre anterior.



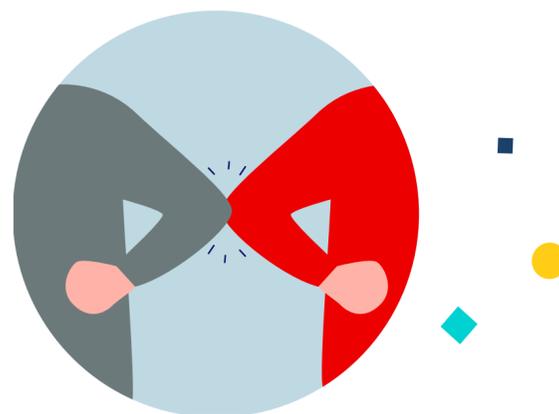
INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

En términos sectoriales las contracciones fueron masivas, aunque heterogéneas en función a cuan cerrada estaba cada una de las actividades ante el aislamiento social, preventivo y obligatorio, siendo las de mayor caída en el segundo trimestre hoteles y restaurantes (-72.9% anual), actividades de servicios y comunitarias (-67.5%) y la construcción (-50.2%), mientras que las de menor caída fueron intermediación financiera (-0.9% anual) y servicios públicos (-3.2% anual).

Luego comenzó a verificarse una recuperación de la actividad a medida que las restricciones de movilidad fueron quedando atrás y varias actividades fueron abriéndose, donde en el tercer trimestre el PBI se recuperó 12.8% t/t*.

En línea con la caída de la actividad económica también se evidenció un estrés en el mercado de trabajo con una tasa de desempleo que subió al 13.1% en el segundo trimestre, mientras que descendió a 11.7% en el tercer trimestre, número que muestra la recuperación gradual en el mercado de trabajo, aunque aún no de manera sólida ni sostenida.

Con estos datos, se espera que en promedio la actividad se contraiga en 2020 un 10.7%, mientras que pronosticamos una recuperación en torno al 5% para el año 2021 producto del efecto rebote estadístico que deja el cierre del año 2020. Por supuesto que el escenario hacia adelante va a estar directamente relacionado con dos factores: por un lado, el cambio de expectativas que genere la rúbrica del acuerdo de la Argentina con el FMI y, por otro lado, el escenario sanitario, teniendo en cuenta el riesgo de segunda ola que podría eventualmente materializarse en el país como se observó en otros países del mundo.



La política fiscal

Durante 2020, se observó que los ingresos crecieron un 23% anual aproximado mientras que el gasto lo hizo a un ritmo cercano al 65% anual. Este incremento dispar entre ingresos y gastos se debió al impacto de la pandemia en las cuentas públicas, **donde el paquete de ayuda fiscal para el COVID alcanzó 3.5% del PBI (cerca de la mitad del desequilibrio primario)**. Mayo fue un mes bisagra donde esta brecha entre la variación de ingresos y gastos fue el máximo alcanzando 94 puntos, pero con datos de noviembre observamos que las diferencias fueron reduciéndose a 13 puntos producto de la recuperación de la actividad y menores gastos por el COVID (programas IFE** y ATP***, principalmente). Este escenario llevó a que el déficit primario se incremente de 0.4% del PBI a fines del año pasado al 5.5% PBI en los primeros 11 meses, y a que finalmente el año cierre con un rojo primario (sin intereses) de 6.5% del PBI, un nivel que a pesar de ser muy elevado es menor al 8% que el gobierno estimó para 2020 en el Presupuesto Nacional 2021.

* t/t: variación trimestral.

** Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)

*** Programa de Asistencia al Trabajo y la Producción (ATP)



Mercado cambiario, política monetaria e inflación

La estrategia general de la autoridad monetaria a lo largo del 2020 en el ámbito cambiario fue la de mantener devaluaciones mensuales en línea con la tasa de inflación a fin de que el país mantenga los niveles de competitividad externa. Sin embargo, el elevado nivel de emisión monetaria utilizado para financiar el déficit fiscal comenzó a presionar a los mercados paralelos (cuya brecha alcanzó un pico de 130% durante octubre), contaminando el normal funcionamiento del mercado cambiario oficial. En este sentido durante el año vimos que la autoridad monetaria tuvo que vender en total USD 4.600 millones en el mercado spot para evitar un mayor ritmo de depreciación del peso. El BCRA tuvo que incrementar las restricciones cambiarias, fundamentalmente en el canal de dólar ahorro, pagos de deuda e importaciones. La fuente de presión en los dólares alternativos se dio en un contexto donde el BCRA transfirió durante el año al Tesoro en concepto de adelantos transitorios y transferencias de utilidades 1.96 billones de pesos.

A partir de mediados de octubre se registró un cambio de estrategia del gobierno a fin de mejorar las expectativas, reduciendo los controles en el mercado de bonos, precancelando adelantos transitorios con el BCRA, y reduciendo el ritmo de financiamiento monetario y aumentarlo a través de emisiones a mercado, las cuales fueron exitosas en descomprimir la brecha

cambiaria que a fin del 2020 se ubicaba en torno al 70% (habiendo alcanzado picos de 130% en el año). Además, en línea con este punto, el Tesoro fue aumentando el rollover del financiamiento de la deuda en pesos desde el 58% observado en marzo, a un 152% en promedio entre septiembre y noviembre con el objetivo de quitarle presión al BCRA.

En términos de política monetaria, el BCRA fue subiendo las tasas de interés en pesos de corto plazo, donde por ejemplo la tasa de pasés a un día pasó del 19% al 32% y donde fue regulando las tasas pasivas del sistema al alza para incrementar la demanda en moneda local. Así, la tasa Badlar pasó en abril del 18% al 34% en la actualidad. A pesar de ello, se observó desde agosto que dicha tasa de interés se ubica por debajo del ritmo de depreciación del peso en el mercado oficial y de la inflación.

La dinámica inflacionaria fue bien heterogénea durante el año. Producto del cierre de actividades por la pandemia, la baja velocidad de circulación del dinero, el impacto de la recesión, y el congelamiento de tarifas de servicios públicos, se observó una tasa de inflación promedio de 1.8% mensual entre abril y julio, pero a medida que la economía fue abriéndose nuevamente se aceleró a una tasa mensual de 2.8% en el bimestre agosto-septiembre acelerándose al 3.7% mensual en el trimes-

tre octubre-diciembre. En este sentido, **la inflación anual fue 36,1% en 2020 mientras que para el año 2021 se prevé una mayor nominalidad con una variación de precios en torno al 50%, según el último REM (Relevamiento de Expectativas del Mercado) del BCRA***.

En lo referente a las cuentas externas, en el 2020 el tipo de cambio real se ubicó prácticamente en un nivel similar al registrado a fines del 2019. Observando el balance cambiario (con once meses de datos), se registró un déficit externo de USD 6.196 millones correspondiente a la caída de reservas internacionales, donde la cuenta corriente fue deficitaria por solo USD 84 millones con un superávit comercial base caja de USD 7.565 millones, con exportaciones que cayeron 12% y pagos de importaciones que aumentaron 25% producto de la elevada brecha cambiaria. Por el lado de la cuenta capital, las salidas fueron por USD 6.113 millones, explicado por los pagos netos de deuda por USD 7.359 millones. Producto del establecimiento de los controles cambiarios a fines del año 2019 y que se profundizaron durante el 2020, la formación de activos externos alcanzó una salida de USD 3.142 millones entre enero y noviembre, cayendo un 88% respecto al año 2019.

* **Mirá más**



El sistema financiero

La pandemia desatada por el COVID-19 llevó a que las entidades financieras tuvieran que enfrentar un amplio abanico de desafíos financieros y operativos. Con el objetivo de continuar proveyendo los servicios de intermediación financiera y de medios de pago con total normalidad, las entidades financieras extremaron los recaudos y adecuaron sus procesos para no poner en riesgo la salud de sus empleados y clientes, y pusieron a disposición su estructura física y digital para poder ser parte de la solución en este contexto de crisis sanitaria.

En este marco, el sistema financiero se mantuvo sólido, líquido, bien capitalizado y correctamente provisionado.



En un entorno principalmente transaccional (12% de préstamos al PIB a septiembre 2020), el crédito se incrementó un 32% interanual (50% en la cartera en pesos), destacándose tarjetas de crédito y líneas especiales para pymes, mientras que los depósitos mostraron una suba del 63% interanual (82% en la cartera en pesos).

La calidad crediticia del sistema se vio afectada por la flexibilidad temporal regulatoria del BCRA sobre la clasificación de deudores y la posibilidad de transferir cuotas impagas al final de la vida del préstamo devengándose sólo intereses compensatorios. Sin embargo, los bancos realizaron provisiones adicionales relacionadas con COVID-19 para enfrentar un posible aumento en los NPL* una vez que se levante la exención. A noviembre el ratio de morosidad se ubicaba en 4.4% (-66bps interanual), mientras que el nivel de provisiones alcanzó un 126% (+32pp. interanual) de la cartera irregular.

Los ratios de liquidez se mantuvieron en niveles elevados y los niveles de solvencia se vieron incrementados, alcanzando, a noviembre 2020, un ratio de integración de capital Nivel I de 21.3% (+577bps. Interanual) y un ratio de integración de capital total de 23.2% (+565bps interanual).

* Non-performing loan (NPL) o préstamos dudosos

En términos de rentabilidad, a noviembre 2020 el sistema acumulaba \$ 200.140 millones de beneficio neto, equivalentes a 2,2% anualizado del activo (ROA) y a 14,7% anualizado del patrimonio neto (ROE). Cabe aclarar que a partir del ejercicio 2020, se informan las cifras conforme a las normativas contables aplicables referidas a Deterioro de Valor de Activos Financieros (NIIF 9) y reexpresión por Inflación de los estados financieros (NIC 29), **incorporando el “resultado monetario”, derivado de considerar el efecto de la inflación del mes sobre las “partidas monetarias”, y no haciendo homogénea la comparativa con las cifras de rentabilidad del año anterior.**

La pandemia desatada por el COVID-19 llevó a que las entidades financieras tuvieran que enfrentar distintos desafíos financieros y operativos. Con el objetivo de continuar brindando servicios de intermediación financiera y de medios de pago con total normalidad, las entidades financieras extremaron los recaudos y adecuaron sus procesos para no poner en riesgo la salud de sus empleados y clientes, y pusieron a disposición su estructura física y digital para poder ser parte de la solución en este contexto de crisis sanitaria.



2

Estrategia Santander

Nuestro foco estratégico

Durante los últimos años, el sistema financiero se encuentra en un período de grandes cambios, desafiando a los Bancos a replantear su modelo de negocio y también transformar su relación con los stakeholders, con el objetivo de mantener un negocio sustentable y de largo plazo.

Por un lado, la evolución de tecnología y la constante innovación en las formas de ofrecer productos y servicios financieros generaron cambios en el comportamiento y expectativas de los consumidores. Esto nos obliga a los Bancos a estar preparados para adaptarnos ágilmente al entorno cambiante para responder (proactiva o reactivamente) a las nuevas necesidades, a tiempo y con soluciones acertadas.

Por otro, la irrupción de nuevos competidores (como Bancos Digitales y Fintechs) impulsa también este nuevo contexto. En algún sentido, comienza a eliminar las tradicionales barreras de entrada al mundo financiero, principalmente desde la necesidad de inversión y la infraestructura física (puntos de venta para lograr penetración en el mercado), llevando el foco hacia la experiencia de cliente, la velocidad de respuesta y al valor agregado que brinda cada entidad hacia sus clientes.

Puntualmente en Argentina, este período de transformación ocurre dentro de un sistema financiero con un potencial de crecimiento significativo, si tomamos en cuenta que los niveles de bancarización e inclusión financiera continúan bajos comparados a nivel regional e internacional.

Sobre Santander Argentina	2019	2020
Cientes (#)	3.5 millones	3.9 millones
Colaboradores (#)	9.062	8.960
Provincias (#)	22	22
Sucursales Tradicionales (#)	436	400
Otros puntos de atención* (#)	294	272
Santander Express (#)	11.473	12.306
Cajeros automáticos (#)	1.379	1.273
Terminales autoservicio (#)	1.317	1.295
Préstamos hipotecarios (#)	21.264 millones	19.848 millones
Préstamos personales (#)	26.500 millones	24.699 millones
Tarjetas de crédito (#)	3.024.094	3.001.800

* Incluye SIS + WC + Polos de negocio + PABs + Puestos Universitarios





Somos una empresa líder en el país con experiencia en el sistema bancario, valorados por nuestros clientes y público en general.

Al 31 de diciembre de 2020, contamos con 400 sucursales tradicionales, más de 3.9 millones de clientes (entre ellos más de 315.000 PyMEs y 16.000 clientes empresas y corporativos), 8.960 empleados y una presencia en 22 provincias y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Nos destacamos por nuestra posición de liderazgo en medios de pago, servicios transaccionales y cash management. Y también por ser uno de los principales protagonistas en los mercados de valores.

Misión, Visión y Valores

Para reforzar este liderazgo y adaptarnos a los nuevos desafíos, reafirmamos nuestra visión estratégica, en busca de ampliar nuestro posicionamiento en el mercado y de continuar avanzando en la transformación de nuestro core bancario. Para ello contamos con un equipo que comparte la misma misión y visión, comprometido con nuestros objetivos, y que desarrolla una metodología de trabajo eficaz

- **Nuestra Misión:** Contribuir al progreso de las personas y las empresas.
- **Nuestra Visión:** Ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando responsablemente y ganando la confianza y fidelidad de nuestros clientes, empleados, accionistas y de la sociedad.
- **Nuestros Valores Culturales:** Este posicionamiento se complementa con los tres valores que deben guiar nuestra cultura en Santander: un banco que sea sencillo, personal y justo.



El círculo virtuoso de Santander Argentina

Nuestro desempeño está marcado por un Código de Conducta, a través del cual delineamos la transparencia con la que llevamos adelante el negocio y el cumplimiento normativo que nos exigen el país y nuestros clientes. Este código, aprobado por nuestro Directorio, actúa como marco de referencia en cada instancia del ámbito corporativo.

Cumplimos con los regímenes normativos de la Comisión Nacional de Valores (CNV), las normas del BCRA, las regulaciones de Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA), la Ley de Entidades Financieras, la Ley de Mercado Capita-les, entre otras reglamentaciones aplicables a la actividad que desarrollamos.



Nuestros pilares estratégicos

Para alcanzar nuestros objetivos, contamos con estos lineamientos generales:

- **Experiencia del Cliente:** Posicionar al cliente en el centro de las decisiones, buscando fortalecer el nivel de vinculación y ayudándolos a progresar.
- **Crecimiento rentable:** Crecer en posicionamiento con un uso óptimo del capital.
- **Nuevos Negocios:** Continuar expandiendo/construyendo el ecosistema Santander Argentina, para lograr ser la mejor plataforma de servicios financieros.
- **Excelencia operacional:** Llevar el Banco hacia un modelo más simple y eficiente, apoyado en la transformación digital y cultural.
- **Cultura y talento:** Ser ágiles y colaborativos, con objetivos desafiantes y prioridades claras.

Unidades de negocio

Banca Comercial

La Banca Comercial se ocupa de gestionar la relación con clientes individuales, empresas, pymes e instituciones. Cuenta con 400 sucursales tradicionales, 272 puntos de atención*, 12.306 Santander Express, 1.273 cajeros automáticos, 1.295 autoservicios, banca telefónica, por Internet y mobile banking. Con 6.006 colaboradores distribuidos por todo el país, y atiende a 3.9 millones de clientes, un 10% más que al cierre de 2019. Dentro de ese colectivo, hay 100 mil clientes personas jurídicas. En 2020 se unificaron las Bancas Pyme, Empresas e Instituciones. Actualmente la cartera total del segmento alcanza los 103.000 clientes del sector público y privado, entre los que se incluyen empresas pequeñas y medianas, fundaciones, ONGs, asociaciones civiles, establecimientos educativos, instituciones religiosas, clubes, municipalidades, entre otros.



→ **3.9 millones**
de clientes totales



→ **100.000 clientes**
personas jurídicas



→ **103.000 clientes**
del sector público y privado
Pyme, Empresas e Instituciones

* Incluye Sucursales de Inclusión Social, Work Café, Polos de Negocio, PABs y Puestos Universitarios

Banca Privada y Colocación de Activos: Wealth Management

La Banca Privada diseña propuestas integrales de servicios exclusivos y atención personalizada para clientes de gran patrimonio. De acuerdo con el perfil de cada cliente, recomienda cómo planificar sus inversiones.

El área de Colocación de Activos es responsable de gestionar fondos comunes de inversión y opera a través de Santander Asset Management de Fondos Comunes de Inversión, una sociedad independiente de Banco Santander, S.A.

Corporate & Investment Banking

Corporate & Investment Banking gestiona la relación comercial con 1.772 empresas pertenecientes a 450 grupos económicos, buscando satisfacer sus necesidades crediticias y de servicios financieros.



→ **1.772**
clientes



→ **450**
grupos económicos



Productos y servicios

Préstamos

Ofrecemos propuestas diferenciales de financiación de préstamos personales, prendarios, comerciales, microcréditos y sustentables pensados para cada uno de nuestros segmentos de clientes.

Seguros

A través de Santander Argentina los clientes pueden acceder a una amplia gama de coberturas como vivienda, automóviles, salud, accidentes personales, vida, desempleo, compra protegida, bicicletas, celulares y robo en cajeros automáticos entre otros, de Zurich-Santander Argentina Seguros Argentina S.A. y de otras compañías del mercado.

También hemos generado un acuerdo comercial con S.O.S. S.A para brindar distintos servicios de asistencias.

Comercio exterior

Asesoramos a clientes en sus operaciones internacionales, tanto en recibir fondos como en la realización de transferencias y las comisiones que aplican.

Financiamientos estructurados

Brindamos asistencia crediticia a clientes importadores/exportadores destinada a financiar operaciones comerciales a mediano y largo plazo.

Mercado de capitales

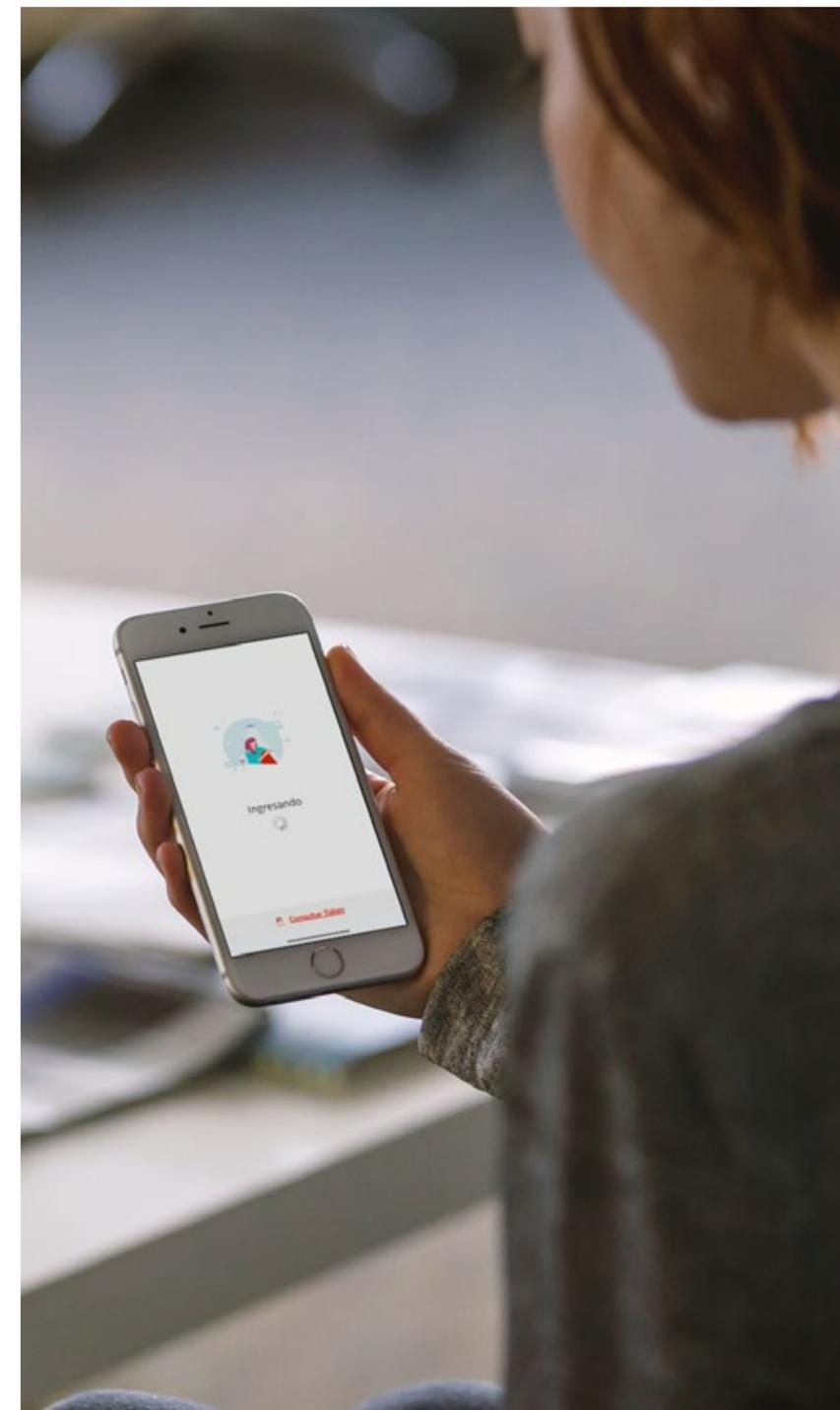
Ofrecemos acceso a financiamiento a través de la emisión de acciones en los mercados de capitales, desde la originación y estructuración de ofertas públicas iniciales (IPOs), ofertas públicas de adquisición (OPAs), transacciones en bloque (Block Trades), emisiones de acciones para ampliaciones de capital y delisting de compañías cotizantes.

Servicios transaccionales

Contamos con una diversidad de productos destinados a las operaciones y transacciones comunes de los clientes, a través de instrumentos y servicios adaptados para la gestión de los cobros, pagos, comercio y gestión de activos.

Tesorería

Ofrecemos soluciones para empresas corporativas e Inversores Institucionales, incluyendo asesoramiento en inversiones, operaciones de cambio, compra y venta de bonos, entre otras.

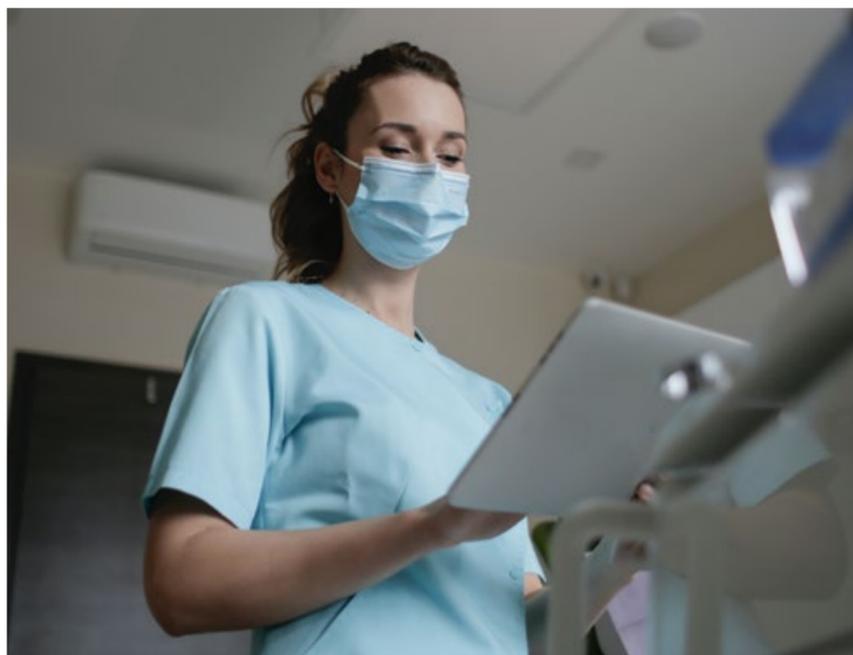


Temas clave

Nuestras prioridades se centraron en 6 grandes hitos durante el año:

I. Gestión de la pandemia COVID-19

En respuesta al contexto y el aislamiento decretado por el gobierno nacional desde el 23 de marzo, nos enfocamos en la seguridad de nuestros colaboradores, así como en la atención al cliente. Más del 66% de nuestros colaboradores trabajaron remoto durante la pandemia. En las sucursales trabajamos con un esquema de equipos reducidos. Asignamos y entregamos más de 6.500 laptops, brindando diferentes soluciones tecnológicas para asegurar el trabajo remoto.



Donamos 86 millones de pesos en respuesta a la ayuda local de COVID-19 a Cruz Roja Argentina, Caritas y Cooperadora de Acción Social (COAS), entre otras.

Somos el primer banco del país en certificar un marco de Préstamos Sociales, validado por Sustainalytics, que permite calificar bajo criterios globales de sostenibilidad los créditos otorgados a MiPyMES y al sector de salud para mitigar el impacto de la pandemia, con un volumen superior a 70 millones de pesos.

En colaboración con ANSeS, más de 400.000 clientes recibieron pagos del Ingreso Familiar de Emergencia. Para los autónomos, se procesaron digitalmente 69.000 créditos a tasa 0%, por un total de 8 mil millones de pesos.

A su vez, para acompañar al personal de la salud, lanzamos Academia Salud en coordinación con Swiss Medical, para brindar capacitación; y Cuenta Blanca, con cursos, talleres, prioridad y beneficios.

II. Transformando la cultura organizacional con foco en nuestros clientes

Hace unos años comenzamos con una transformación cultural en Santander Argentina, y en 2020 logramos avanzar de manera profunda a lo largo de toda la organización. Las prioridades del año se definieron a través de la metodología OKR (*Objectives and Key Results*) y fueron comunicadas a toda la organización de forma frecuente. Esto mejoró la alineación entre todos los equipos, con enfoque y agilidad para entregar resultados y una clara ambición. Además, para impulsar la mentalidad ágil y la adopción de metodología como nuestra forma de trabajar, se instaló una unidad aceleradora Agile.

La mejora de la experiencia del cliente ha sido una de las principales prioridades. **En 2020 logramos reducir la baja de clientes más de un 27%, y los reclamos un 22%, siendo los niveles más bajos en una década.**

Para estar más cerca de nuestros clientes, creamos nuevas audiencias (Cuenta Blanca y Cuenta Senior), con beneficios exclusivos y canales de atención prioritarios. El foco en el cliente y la preparación del Banco nos permitió afrontar la pandemia de tal manera que aceleró nuestra digitalización. Lanzamos el onboarding digital para cuentas y paquetes, logrando dar de alta más de 330 mil cuentas 100% digital durante el año. Además, desarrollamos nuevos productos digitales como ECHEQ o Comex.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Todo esto nos permitió que el 89% de nuestros clientes operen digitalmente y un 73% de nuestras ventas sean por canales no presenciales.

En reconocimiento a todos estos esfuerzos, obtuvimos la mejor valoración de nuestra App entre las aplicaciones de finanzas tanto en Android como en iOS, y la prestigiosa revista especializada LatinFinance nos premió como el mejor banco digital de Argentina.

Queremos ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros. Por eso invertimos en nuevos negocios para expandir la oferta de servicios y productos a clientes.

III. Getnet

Reafirmando nuestro objetivo de profundizar nuestro compromiso con ayudar al progreso de las personas y las empresas, en 2020 lanzamos Getnet, una plataforma de cobros y servicios para potenciar la experiencia del cliente. Esta solución de cobro

simple brinda a comerciantes, emprendedores y profesionales una opción superadora para recibir pagos. Con una inversión estimada de 20 millones de dólares para los próximos años y la generación de 200 puestos de trabajo de calidad, Getnet es la mejor opción para impulsar el crecimiento de los negocios. Las comisiones más bajas, atención personalizada y el mejor soporte tecnológico del mercado son los pilares fundamentales de esta herramienta que pone al cliente en el centro de la mirada. A diciembre, contábamos con más de 13 mil clientes.



IV. Santander Consumer

Por consumo lanzamos "Todo en cuotas": créditos personales en Rapipago y 100% Autogestivos a través de la **página web**. Para apalancar el negocio de autos se implementó una nueva plataforma de originación de préstamos para automóviles en sucursales y concesionarios asociados, además de la integración con OLX y DeMotores (Checkars/Kavak y Mercado Libre en desarrollo).

V. MODO

Junto a 21 bancos locales, lanzamos MODO, una nueva empresa de sistema que promueve los pagos digitales y aumenta la inclusión financiera trabajando, entre distintas iniciativas, para aminorar el uso de efectivo.

VI. Openbank

Openbank Argentina S.A logró obtener la licencia bancaria para operar el nuevo banco 100% digital del Grupo Santander, cuyas operaciones se planificaron para iniciar en 2021.

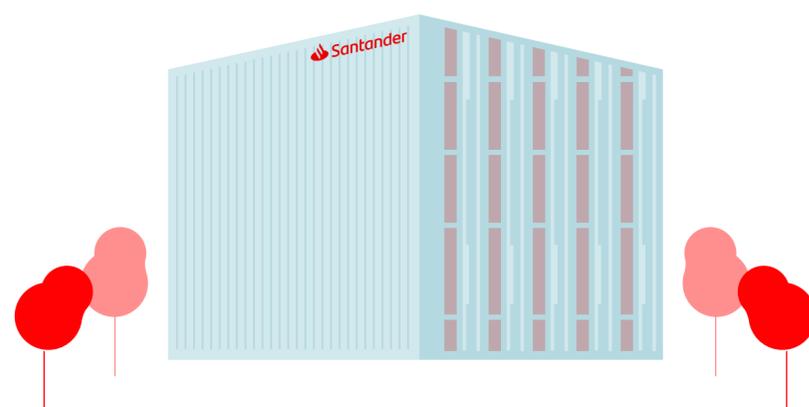


Principales resultados

Principales indicadores	2019	2020
Eficiencia (%)	44.3%	46.8%
Ratio de capitalización total (%)	14,2%	18.9%
ROA* (%)	1.5%	1.3%
ROE** (%)	12.5%	11%

* Rentabilidad sobre activos

** Rentabilidad sobre capital invertido



Información financiera [†]	2019	2020
Beneficio neto	12.665	12.325
Activos	869.669	989.456
Ingresos	129.818	111.757
Capital total	59.208	116.278
Capital básico	46.604	98.864
Capital complementario	12.604	17.413

* Cifras expresadas en millones de pesos

Valor económico directo generado (VEG) [†]	2020
Ingresos netos	111.757
Valor económico distribuido (VED)	
Gastos operativos	-51.281
Salarios y beneficios	-25.433
Pagos a proveedores de capital	N/A
Pagos a gobiernos	-28.418
Inversiones en la comunidad	-205
Total	-105.338
c. Valor económico retenido (VER)	
VEG - VED	6.419

* Cifras expresadas en millones de pesos

3

Nuestros clientes

Crecimiento rentable

Apoyándonos en las nuevas tecnologías y la eficiencia operativa, nos esforzamos y trabajamos para ser una plataforma de servicios financieros eficiente, buscando brindar la mejor calidad de atención con productos y servicios innovadores, que agreguen valor y acompañen a nuestros clientes en sus decisiones.

En este sentido, el año 2020 se caracterizó principalmente por el foco en la adquisición de clientes. Las principales palancas de nuestro crecimiento rentable son las Personas Físicas: nóminas, cuentas, seguros e inversiones, y las Personas Jurídicas: Cuentas, cobros y pagos y calificación.



Nuestros negocios

Banca Comercial

La Banca Comercial ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros dirigidos a individuos y a pequeñas y medianas empresas a través de una red de sucursales con presencia en 22 provincias y la Ciudad de Buenos Aires y otros canales alternativos.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES



En 2020, la estrategia de la Banca Comercial se enfocó en 3 ejes:

- ✓ La adquisición rentable de clientes y su vinculación a través de productos de alto valor y bajo riesgo: cuentas, planes sueldos, inversiones y seguros.
- ✓ La transformación de los distintos canales y modelos de atención para alinearlos a cada audiencia y hacerlos más eficientes.
- ✓ Un fuerte impulso a la cultura centrada en el cliente como diferencial para lograr una mayor vinculación.

Corporate & Investment Banking

Gestiona la relación comercial con 1.772 empresas pertenecientes a 450 grupos económicos, buscando satisfacer sus necesidades crediticias y de servicios financieros. Durante el 2020, se mantuvo el liderazgo en penetración y valoración de los clientes del segmento.

Wealth Management

La Banca Privada se enfocó en el desarrollo de nuevas funcionalidades en la autogestión de clientes a través de los canales digitales, logrando un 100% de funcionalidad digital en individuos y un 60% de funcionalidad en empresas.

A su vez, el negocio dio un importante vuelco acorde a las nuevas necesidades de los clientes y teniendo en cuenta el confinamiento producto de la pandemia, acompañando la estrategia de desarrollar nuevos productos y tener mayor cercanía con los clientes con desarrollos tecnológicos. De esta forma, el objetivo es optimizar la relación entre el riesgo que asumen los clientes y el retorno que obtienen por sus inversiones brindando mayor operatividad y autogestión.

Se optimizó el esfuerzo en materia operacional de la fuerza comercial, logrando mayor foco en las actividades comerciales.



Nuevas unidades de negocio



Reafirmando nuestro objetivo de profundizar nuestro compromiso con ayudar al progreso de las personas y las empresas, en 2020 lanzamos Getnet, una plataforma de cobros y servicios para potenciar la experiencia del cliente. Esta solución de cobro simple brinda a comerciantes, emprendedores y profesionales una opción superadora para recibir pagos.

Con una inversión estimada de 20 millones de dólares para los próximos años y la generación de 200 puestos de trabajo de calidad, Getnet es la mejor opción para impulsar el crecimiento de los negocios. Comisiones más bajas, atención personalizada y el mejor soporte tecnológico del mercado son los pilares fundamentales de esta herramienta que pone al cliente en el centro de la mirada.



OpenBank es el banco digital del Grupo Santander y tiene como objetivo poder brindar soluciones digitales para las finanzas del día a día, de una manera más fácil y concentradas en un solo lugar.

Durante el 2020 se obtuvo la licencia bancaria por parte del BCRA (02/07/20) y la autorización para el inicio de actividades en Argentina a partir del 04/01/21. Con foco en sus futuros clientes, brindará productos personalizados con alto nivel de servicio, buscando ayudarlos a crear futuro. El esfuerzo de OpenBank en Argentina estará centrado en que sus futuros clientes puedan optimizar sus tiempos, comprendiendo que este es un bien preciado para ellos.



En junio de 2020 se lanzó Santander Consumer S.A., una empresa dedicada exclusivamente a potenciar el negocio de préstamos al consumo y prendarios en Argentina.

El lanzamiento de los préstamos para el consumo bajo la marca "Todo en cuotas" consistió en la implementación en 10 locales Rapipago ubicados en CABA, GBA, Mar de Plata, Junín, Corrientes, Formosa, La Rioja y Misiones. A su vez, para potenciar el negocio en el contexto de pandemia, desarrollamos una solución de **préstamos web**, a través de la cual se puede solicitar créditos de forma autogestiva y 100% digital.

Por otro lado, a partir de Octubre comenzamos a promocionar seguros de protección de cartera para no clientes del Banco re-dirigiéndolos a la web pública desarrollada con este fin.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Por último, en noviembre lanzamos los préstamos para el financiamiento de bienes con nuestros primeros 3 aliados para la compra de autos, motos, bicicletas y audífonos.

Durante todo este año, trabajamos en el desarrollo de una plataforma fuerte y sólida, en conjunto con la región, para potenciar el negocio.

En cuanto al negocio automotor, lanzamos la nueva plataforma de onboarding de créditos prendarios, optimizando el proceso de solicitud. La misma está disponible en los concesionarios adheridos, las sucursales, la web pública del Banco y en portales de autos donde hicimos alianzas para ofrecer financiamiento en sus publicaciones.

Este desarrollo, no solo permitió seguir acompañando a nuestros concesionarios y terminales aliadas en el contexto COVID con un proceso digital de calificación y otorgamiento de préstamos, sino también liquidar el 95% de los préstamos enviados en el día en los últimos meses del año.

A fin de potenciar este negocio, Santander Consumer lanzó dos nuevos productos que permiten apalancar la relación con terminales automotrices y concesionarios: Floorplan, con el objetivo de financiar a los concesionarios la compra de inventarios; y Cockpit, un CRM que permite administrar leads y stock de autos a las concesionarias.



Superdigital

Superdigital es una plataforma digital del Grupo Santander que se ha creado con el objetivo de promover la inclusión financiera en Argentina. Busca convertirse en el punto de acceso más importante a los servicios financieros para la población semi bancarizada y no bancarizada del país, ofreciéndoles una cuenta virtual y una tarjeta prepaga física, así como tarjetas virtuales que permiten a las personas partici-

par en el comercio electrónico. A través de Superdigital cualquier persona mayor de 13 años con su DNI podrá acceder a una cuenta Super, sin restricciones.

Superdigital *Argentina busca incluir a las personas, pero también ofrecer servicios y productos realmente comprometidos con mejorar sus vidas para permitir a las personas y a los dueños de negocios que transformen sus vidas a través de una plataforma de bienestar financiero.

La plataforma móvil de Superdigital permite a los usuarios realizar depósitos, retiros, transferencias y pagos sin la necesidad de una cuenta bancaria y tiene una ambiciosa hoja de ruta de productos (incluidas las soluciones de adquirencia, seguros, crédito e inversión).

Argentina es el primer país en conectarse a la plataforma global de inclusión financiera del Grupo Santander durante el año 2020, actualmente transitando la etapa de pruebas para salir al mercado en el Q1 del 2021.

* Santander Argentina no tiene participación accionaria en esta sociedad.



Nuestros segmentos

Banca Vip

Forman parte de esta cartera de clientes los CEO y presidentes de empresas, y los clientes que por su rentabilidad y negocio vinculado fueron identificados para formar parte de esta nueva propuesta de valor. Durante 2020 se consolidó la propuesta de valor para Banca Vip, con el fin de ofrecerles un modelo de atención exclusivo con foco en el servicio a cargo de un Ejecutivo de Banca VIP, beneficios diferenciales y experiencias VIP pensadas a medida para cada cliente.



Banca Select

Es la oferta diferenciada diseñada para clientes de alto valor, con un modelo de atención personalizada, beneficios únicos, experiencias y programas de fidelización. Durante 2020, el Banco se enfocó en maximizar su propuesta de valor exclusiva con nuevos beneficios y desarrollar nuevas experiencias diferenciales, sumando además el formato de experiencias virtuales debido al contexto.

El canal Select Online ya cuenta con 270.000 clientes Select caracterizados, con un Ejecutivo Select Online con horario de atención extendido, canales de comunicación digitales y atención personalizada a través WhatsApp. Además, los clientes Select que forman parte del Canal Online pueden contactar a su Ejecutivo Select desde la plataforma de contacto en nuestra APP y en Online Banking.

 → **481.000 clientes Select**

 → **270.000 clientes Select**
bajo modelo Online

Santander DUO

Santander Duo es para personas que trabajan de forma independiente, son clientes exigentes que valoran el servicio y calidad de atención, por lo que este año nos focalizamos en crecer fuertemente en el Modelo DUO Online, el cual cuenta con un ejecutivo exclusivo, horario extendido y WhatsApp, incorporando el 80% de los clientes perfil Black & Platinum (+40.000).

 → **232.000 clientes**

Sector Público

Esta oferta de valor fue lanzada durante marzo, destinada a empleados de la Administración Pública que no pueden cobrar sus haberes con nosotros. Les ofrecemos traer parte de su sueldo para disfrutar los múltiples beneficios que tenemos en Santander Argentina.

 → **15.700 clientes**



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Banca Women

Santander Argentina continúa acompañando a las mujeres en su progreso desde Banca Women, con una propuesta integral que busca impulsar su autonomía financiera a través de formación, *networking*, beneficios, financiación y productos.

Desde su lanzamiento, en el 2019, ha alcanzado a más de 16.000 mujeres en procesos de formación y *networking* de forma presencial y virtual, financiando más de 40 proyectos y otorgado 52 becas en tecnología. También se entregaron más de 7.000 millones de pesos en líneas de crédito MiPyME para emprendimientos liderados por mujeres.

Asimismo, continuamos acompañando la inclusión de la mujer con acceso al crédito y formación a través de Vía Bana, la Juanita y distintas ONG como Pro mujer.



→ **1.7 millones clientes mujeres**



→ **357.000 tarjetas emitidas**

Visa Women lidera la oferta financiera

Gracias a Santander Women, nos unimos por segundo año consecutivo como miembro destacado a la Financial Alliance for Women, un exclusivo consorcio internacional de instituciones financieras que se dedican a apoyar a las mujeres en diferentes roles. Con más de 60 miembros que operan en más de 135 países, Financial Alliance for Women trabaja a nivel internacional para defender la economía de las mujeres y construir programas rentables y sostenibles para el mercado de la mujer.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES



iU

iU es una propuesta para los jóvenes de entre 18 y 31 años, conformada por beneficios financieros, como una tarjeta de crédito y una cuenta con ahorros exclusivos, y beneficios no financieros, entre los que se destacan ciclos de charlas y *mentoring*; talleres; becas en diferentes casas de estudios y una plataforma web.

Desde Santander Argentina, nuestro apoyo a los jóvenes se viene manifestando hace mucho. Tenemos vigente hace 15 años el premio Emprendedor X, donde se eligen los proyectos más innovadores y ayudamos a sus creadores a llevarlos adelante.



→ **1 millón de clientes**

Nova

El principal objetivo de Nova es estar más cerca de los jóvenes de entre 13 y 17 años. La propuesta ofrece a través de una tarjeta recargable, acceso a una plataforma de capacitación y beneficios. Con Nova, los más jóvenes pueden empezar a administrar sus finanzas, ser responsables de sus consumos y los adultos tener un control de sus gastos. Con la oferta no financiera, se busca potenciar el desarrollo y acompañar en cada etapa de su vida.



→ **40.000 clientes**



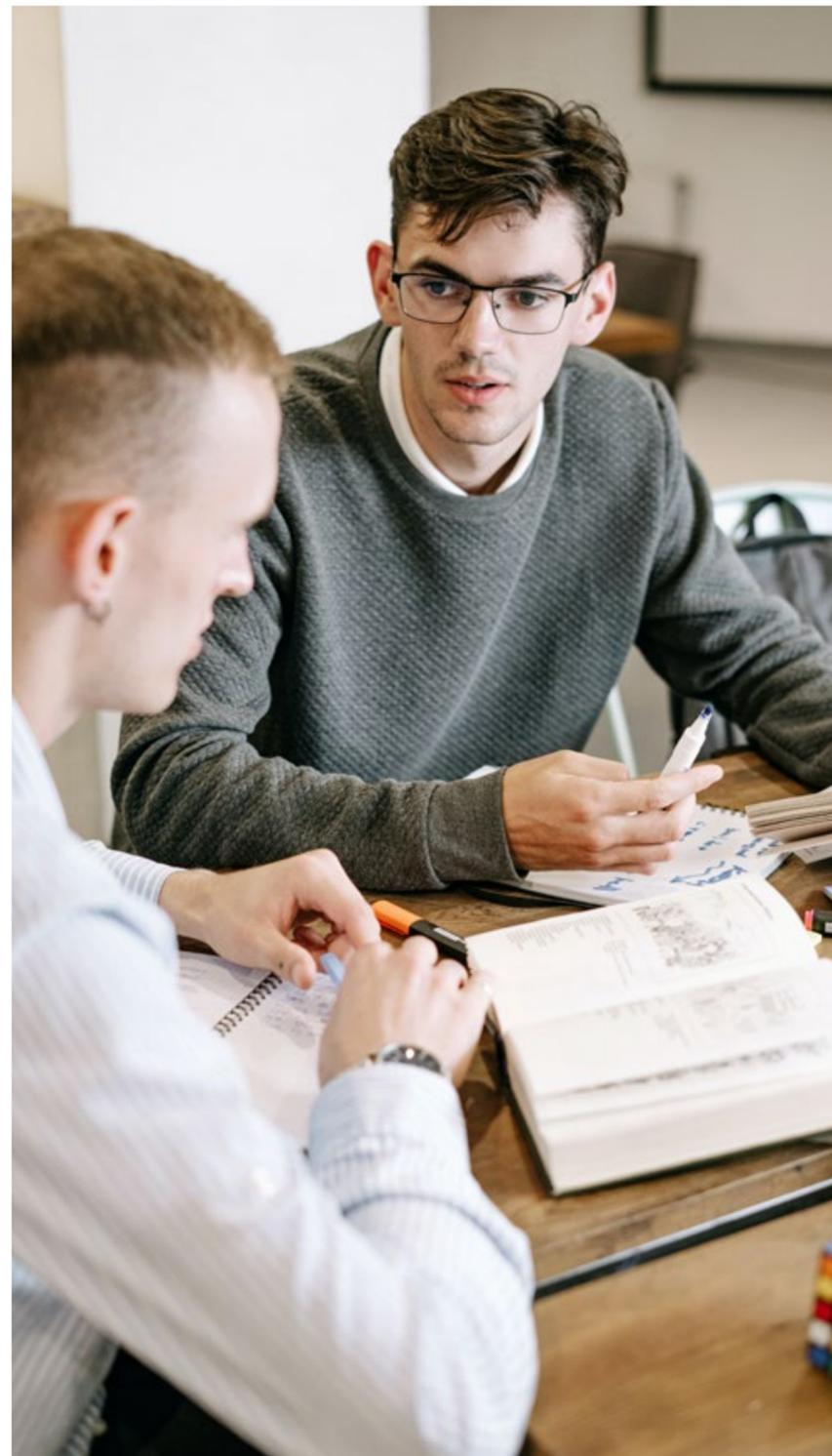
INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Agro

En el transcurso del año 2020, se lanzó el segmento Agro. Los clientes cuentan con una oferta de valor con foco en líneas de financiación en pesos y un nuevo modelo de atención denominado Agro Online, que, a diferencia del resto de modelos, se atiende de manera remota. Dentro del modelo se encuentran incluidos 6.500 clientes de los segmentos Duo y Pymes. En paralelo, se continúa con la atención en sucursales para el resto de clientes de dicho segmento.

En cuanto a la oferta de valor, este año se hizo hincapié en líneas en pesos para el sector creciendo la cartera total de activos más de un 50% versus año anterior en donde la Tarjeta Santander Agro tuvo un rol fundamental. Continuamos teniendo presencia en los principales corredores, productos y economías regionales del país.

 → **16.800 clientes**



Santander Pymes, Empresas e Instituciones

Con el objetivo de acompañar a nuestros clientes Pymes, Empresas e Instituciones durante la pandemia, se lanzaron líneas de crédito para mitigar el impacto del COVID-19. Otorgamos líneas de crédito relacionadas al pago de sueldos (proceso digital a través del home banking), compra de insumos y equipamiento de salud, financiamiento en mercadería y nuevas tecnologías para realizar teletrabajo, comprar bienes de capital y préstamos para la inversión.

Lanzamos la línea de inversión para MiPyMEs con una tasa de 30% anual fija en pesos, destinando hasta 10.000 millones de pesos, con plazo hasta 48 meses, sin gastos de otorgamiento ni comisiones. Los créditos podrán destinarse a la adquisición de bienes de capital y la construcción de instalaciones necesarias para la producción y/o comercialización de bienes y/o servicios. Algunos ejemplos son compra de maquinaria, computación, tornos, equipo médico, equipo industrial, entre otras inversiones, y líneas de prenda para camiones, utilitarios, y maquinaria agrícola. Al mismo tiempo, existe una línea para financiar capital de trabajo, como el pago de salarios o compra de mercadería, con una tasa de 35% anual fija en pesos, sin comisión, y hasta 18 meses de plazo.



Lanzamos 3 Líneas de Crédito MiPyME: con tasas del 20% para la compra de tecnología para trabajo remoto, del 24% para adelanto de cheques y capital de trabajo y del 35% para equipamiento en general.

De esta manera, Santander Argentina fue el primer banco en certificar sus préstamos de asistencia a la Pymes en el marco de la crisis sanitaria como Social Loans (Créditos Sociales) a través de Sustainalytics.

La cartera total del segmento Pymes, Empresas e Instituciones alcanza los 103.000 clientes, 60% de los cuales, se encuentran calificados para tomar líneas.

Durante el 2020, desarrollamos e implementamos un nuevo canal de venta, a través de nuestra página web ofreciendo la posibilidad de obtener una cuenta pyme digital en simples pasos y la oportunidad de realizar toda la gestión de forma 100% remota. Esto generó una gran aceptación en el mercado digital y nos acercamos a las nuevas necesidades tecnológicas requeridas por las pequeñas y medianas empresas. Esta cuenta Pyme y Empresa, ofrece al cliente una cuenta corriente en pesos, ECHEQs, cheques, tarjeta de débito y cuenta títulos, además de otros servicios que puedan contratarse de forma adicional, como solicitar un préstamo, girar en descubierto, etc.

Formación para Pymes

Continuamos aportando valor al desarrollo profesional y académico para nuestras Pymes, Empresas e Instituciones, otorgándoles capacitaciones digitales sobre diferentes temáticas relacionadas a economía, ciberseguridad, oratoria, financiamiento, usabilidad de nuestros productos y servicios, marketing digital y emprendedurismo.

→ **Abordamos 10 charlas y 2 talleres especializados.**

→ **Realizamos un concurso de Eficiencia Energética, que permite reconocer a aquellas organizaciones argentinas que durante 2018 y 2019 implementaron acciones con impacto en el ahorro y el uso eficiente de la energía,** otorgando 950.000 pesos en premios. Con una amplia convocatoria, de la cual se seleccionaron 15 finalistas, surgieron tres ganadores. Quien definió el podio fue un jurado formado por integrantes del Banco, representantes de la Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino (Universidad FASTA) y académicos con experiencia en el estudio de la Eficiencia Energética.

→ **En conjunto con Deloitte y la Universidad UCEMA, realizamos una encuesta llamada “Gestionando la incertidumbre bajo la nueva realidad” a nuestros clientes para identificar los retos que implica como empresario el COVID-19,** con el fin de idear acciones que nos permitan enfrentarlos. Los resultados se compartieron a través de un webinar, donde participaron 527 pymes y empresas, con un referente del sector económico. La encuesta reunió opiniones de 3.081 pymes y empresas.



Nuevas audiencias



Cuenta Blanca

Al comienzo de la pandemia COVID-19, lanzamos Cuenta Blanca, la oferta de valor de Santander Argentina para el personal de la salud. Con el objetivo de "priorizar a quienes nunca dejaron de priorizarnos" identificamos a 246.000 mil clientes médicos, personal de farmacia, servicios de hospitales, servicios de ambulancias, entre otros, y creamos una oferta de valor basada en un modelo de atención telefónico exclusivo, beneficios a medida y dentro de la oferta no financiera, un pilar de formación apalancado en Academia Salud, una plataforma digital y 100% gratuita integrada por contenidos específicos para este grupo de clientes.



246.000 clientes identificados



Cuenta Senior

Encontramos la oportunidad de ayudar a muchos jubilados. Cuenta Senior es la propuesta de valor diferencial destinada a todas aquellas personas que deseen cobrar sus haberes jubilatorios en Santander Argentina. Los acompañamos con una gran infraestructura a nivel país y beneficios exclusivos.



134.000 clientes

NPS promedio 56%
y un fuerte potencial de crecimiento



Santander DUO Emprendedores

Lanzamos DUO Emprendedores para clientes personas físicas que trabajan de forma independiente y se encuentran en la primera etapa de desarrollo de su Negocio (0 a 3 años). Esta nueva propuesta busca acompañar a los emprendedores en su crecimiento basándose en SuperCuenta Negocio 100% digital, formación y capacitación, préstamos a tasas preferenciales, promociones exclusivas y solución de cobro Getnet.



Canales

Sucursales

Tenemos presencia en 22 de las 23 provincias argentinas y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Somos uno de los bancos privados líderes en cantidad de puntos físicos de atención, entre los que se incluyen con 400 sucursales tradicionales, 3 oficinas digitales y 2 Work Cafe, más 8 Sucursales de Inclusión Social) que dan servicio a 4 millones de clientes. Debido a la pandemia y los nuevos protocolos de atención instalamos un sistema de turnos en plataforma y caja para atender a nuestros clientes.



3.2 millones de personas
atendidas en plataforma



3.1 millones de personas
atendidas en caja

Canales digitales

Durante el 2020, la venta digital obtuvo un incremento del 47% en relación con 2019, representando el 72% de las ventas totales. La categoría con mayor crecimiento resultó ser Cuentas y Paquetes, que obtuvo 1.014% más de altas en comparación con el año anterior. Esto fue gracias al lanzamiento del Onboarding

digital para individuos y pymes, que generó más de 354.000 altas de cuenta, de las cuales más del 90% fueron nuevos clientes.

A su vez, con el foco en incrementar las ventas digitales, creamos 7 mesas de trabajo de metodología CRO (Optimización del ratio de conversión) dedicadas a la optimización del flujo de venta, las cuales nos permitieron superar las 102.000 ventas impactadas por experimentos, representando el 19% del total de las ventas digitales obtenidas.

Lanzamos la apertura de cuentas con una selfie: en menos de dos minutos, Santander Argentina ofrece la posibilidad de obtener una cuenta tomando una selfie, capturando con una foto el frente y dorso del DNI y completando unos pocos datos básicos, desde cualquier lugar, a través del celular y las 24 horas del día, todos los días del año.

La cuenta queda habilitada y lista para usar en el momento, a través de un proceso simple, ágil y amigable. A su vez, quienes realicen la apertura de su cuenta en forma 100% digital cuentan con un beneficio especial de 50% de ahorro en el pago de cualquier servicio, adhiriendo al débito automático (con un tope mensual de \$400 y por los próximos 3 meses).

Polo de Negocios

Es un modelo de atención que ofrece un servicio de atención preferencial y especializado a los clientes Pymes, Empresas e Instituciones. Hoy contamos con 15 Polos de Negocios, habiendo completado la cobertura en todas las zonas comerciales del país. Con herramientas que desarrollan la movilidad y optimizan la gestión diaria buscamos afianzar la relación con nuestros clientes a través de oficiales especializados, asesorando de forma integral y enfocados en potenciar los negocios.

Banca Empresas

En 2020, lanzamos la Banca Empresas, nuestro modelo de atención para los 1.100 clientes Empresas más grandes e importantes de la Banca Comercial, con un equipo de profesionales con *skills* y *know-how* en los negocios de Agro, Empresas, Instituciones y Multilaterales. Con el desarrollo de una visión de ecosistema, surgen relaciones multiplicadoras que derraman negocios para toda la Banca Comercial.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Contact Center

Durante 2020 continuamos la atención 7x24 en el Contact Center, manteniendo el servicio preferencial a los clientes Select y Black.

Alcanzamos 7.3 millones de contactos con un representante telefónico y 2 millones de forma digital. Los contactos en representantes tuvieron una disminución del 15% respecto al año anterior y los contactos digitales tuvieron un incremento del 660% respecto al 2019. La distribución del 2020 de IVR* (63%), Agentes telefónicos (29%) y Contactos digitales (8%) muestra la estrategia orientada al cambio digital, respecto a los resultados de 2019: IVR (55%), Agentes telefónicos (44%) y Contactos digitales (1%).

Continuamos impulsando la mejora de la experiencia de nuestros clientes y evolucionando los controles de calidad con un modelo de mejora continua centrado en el cliente. En 2020, a pesar de la pandemia, logramos mejorar el nivel de servicio, mejorando +7% el NPS transaccional (Net Promoter Score), principal indicador de experiencia, alcanzando los 47% en diciembre. Ya en los atributos de atención, también valorados por los clientes, obtuvimos una mejora de 18% en el promedio general.

* IVR: Respuesta de Voz Interactiva

25.2 millones de contactos \rightarrow **+29,2%** que el año anterior

7.3 millones de contactos telefónicos **2 millones** contactos en forma digital

NPS 47% a diciembre de 2020

Banca automática

Contamos con 1.273 cajeros automáticos (1.085 en Sucursales y 188 en posiciones neutrales), lo que representa una cuota de mercado del 7,7% a nivel país, y una participación del 18,6% en la red Banelco.

Además, disponemos de 1.295 terminales de autoservicio; todas con tecnología inteligente y módulo reciclador, que permite el reconocimiento del efectivo, la acreditación al instante, y el dispensado de dinero, reutilizando el mismo efectivo ingresado por las operaciones de depósitos y pagos.

En mayo 2020 completamos el 100% del parque de terminales con la funcionalidad de extracción. Estas terminales están destinadas para el uso exclusivo de los clientes, y operan con la modalidad 24x7.

Sumamos la funcionalidad de Recaudaciones Electrónicas: lo cual ampliará la oferta de derivación de transacciones de caja. También completamos la instalación de lectores biométricos en 1 ATM por sucursal, facilitando así la operatoria de Extracción y Fe de Vida para el segmento jubilados.

En 2020 relanzamos las Campañas por ATM, realizando ofertas de Seguros, validación de datos de los clientes (celular y mail) y de incentivos para la generación de claves de canales.

Y, por último, es necesario destacar que en contexto de pandemia llevamos adelante el recambio por obsolescencia de ATMs en sucursales y posiciones neutrales, llegando a completar el 95% en sucursales, quedando pendiente para el 2021 el recambio en 5 filiales y en posiciones neutrales. Con esta iniciativa, todo nuestro parque está dentro de parámetros de obsolescencia óptimos, y bajo la plataforma de Windows 10.





Productos y servicios

• Plan Sueldo

Plan Sueldos sigue siendo un producto estratégico para el Banco, manteniendo la oferta de valor competitiva. En 2020 se trabajó en los siguientes ejes dado el contexto de la pandemia: digitalización de todo el proceso de alta por los diferentes canales, mejoras en los procesos y promociones, poniendo en el centro al cliente. Se alcanzó el objetivo propuesto para el año, de obtener 100 mil clientes netos nuevos.

Por otro lado, se desarrollaron nuevas características del producto para adecuarlo perfectamente a la audiencia Agro, brindando un servicio a medida, único en el mercado.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

• Préstamos

Durante 2020, se otorgó un total bruto desembolsado de 93.500 millones de pesos, con un saldo de 36.400 millones al cierre de año, entre líneas COVID-19, Créditos ATP y Líneas de inversión productiva.

<p>Personales</p> <p>Se comercializaron más de 400.000 préstamos personales por 21.100 millones de pesos, ascendiendo a una cartera total de 28.190 millones. Uno de los pilares principales fue el uso de canales digitales, como Online Banking y la App generando más del 90% de las liquidaciones.</p>	<p>Pymes</p> <p>Se alcanzó una cartera de 15.400 millones de pesos (1.170 millones en descubiertos), representando un 4% de los préstamos totales del Banco; mientras que los depósitos alcanzaron los 96.700 millones, un 13% del total.</p>
<p>Instituciones</p> <p>La financiación comercial asciende a 1.600 millones de pesos (60 millones descubiertos), representando un 0,4% de los préstamos totales del Banco, mientras que los depósitos alcanzaron los 17.150 millones, un 2,3% del total.</p>	<p>Prendarios</p> <p>Se otorgaron 8.792 millones en créditos de pesos, conservando el liderazgo del Banco para este segmento en el mercado, con una participación del 15,6%%, abarcando financiaciones de automóviles, utilitarios, camiones, autobuses y maquinaria agrícola. Esto fue gracias a la implementación de una nueva herramienta de financiación online y con un proceso digital de documentación que permite liquidar los préstamos en el transcurso del día.</p>
<p>Hipotecarios</p> <p>El stock total ascendió a 26.220 millones de pesos, un 23% por encima del año anterior.</p>	<p>Medianas y Grandes Empresas</p> <p>Se alcanzó una cartera de 45.000 millones de pesos (2.500 millones en descubiertos), representando un 12% de los préstamos totales, mientras que los depósitos alcanzaron los 47.750 millones, un 6% del total</p>

• Seguros

Santander Argentina cuenta con una cartera de pólizas que asciende a 2.7 millones, de las cuales el 4% están relacionadas con la actividad crediticia y el 96% restante corresponden a pólizas que fueron vendidas a mercado abierto (que cubren los riesgos relacionados con la vivienda, automóviles, accidentes personales, vida, desempleo, protección cartera, protección móvil, compra protegida y robo en cajeros automáticos, entre otros).

Durante este año se lanzaron nuevos productos y coberturas, como ser: seguro de motos, mascotas dentro del seguro de vivienda, *restyling* del producto de vida, y también incorporamos un nuevo negocio (Multiasistencias) en una alianza comercial con S.O.S.

Además, se comenzó a comercializar el producto de robo en cajero en ATM y además salimos a ofrecer productos a no clientes del Banco en forma digital.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Inversiones

Inversiones tiene el objetivo de ser referente en los servicios y alternativas de inversión, maximizando las oportunidades de negocio, creando nuevas funcionalidades y mejorando las herramientas existentes basándose en la experiencia de usuario. El foco comercial y de desarrollo está centrado en los clientes. Busca continuamente identificar la propuesta de valor percibida por ellos.

Por eso durante el año se generó un acercamiento a los usuarios a través de diferentes encuestas, charlas, acciones comerciales, y adicionalmente se empezó a medir el NPS transaccional. Se desarrollaron nuevas funcionalidades como agendamiento de fondos, poder de compra y apertura de cuenta títulos.

Si bien en 2020 hubo varios cambios normativos, entre margen y comisiones, se logró una rentabilidad total de 2.783 millones de pesos, donde Superfondos y Títulos Valores suman 600 millones.

Inversiones ha sido durante 2020 uno de los productos estratégicos del Banco: con 315.000 clientes y un stock total de 190.000 millones.

Servicios transaccionales

Con el objetivo de liderar el negocio de ECHEQ en el mercado y acompañar la estrategia digital del Banco, se habilitó la emisión masiva de ECHEQ a través del servicio de Pago a Proveedores y la aceptación y depósito/custodia automática de ECHEQ en el servicio de Recaudación. Con estos lanzamientos, se completó la gama de productos y servicios con ECHEQ, generando que nuestros clientes, tanto desde de la cuenta como a través de servicios de valor agregado, puedan emitir y recibir ECHEQs, siendo esta propuesta totalmente diferencial en el mercado.

El volumen de ECHEQs emitidos durante 2020 por nuestros clientes superó los 307.000 millones de pesos con casi 618.000 ECHEQs emitidos.

En cuanto a la participación de ECHEQs en descuento de cheques, en diciembre se logró alcanzar un 24% de la cantidad de cheques descontados y el 44% del monto total descontado bajo este producto.

La evolución de ECHEQ en el año fue notable, sumó mucho valor e implementó rápidamente distintos servicios además del depósito y custodia, operaciones masivas como la emi-

sión de hasta 500 ECHEQS por operación y la gestión masiva para la recepción y el depósito, es decir que los clientes pueden emitir, aceptar, custodiar o depositar muchos ECHEQs en un solo paso. También se sumó ECHEQ al servicio de pago a proveedores y recaudación electrónica.

Además, para simplificar la experiencia del cliente, se dispuso una solución de cobranza que agrupa distintos servicios de cobro y que se adecúa a las necesidades de cada segmento de clientes. También se mejoró la experiencia del usuario en el servicio de Débito Directo y se permitió realizar reversiones desde la plataforma web. En relación a transferencias se definió el modelo de usabilidad y alertas y se generaron los tableros de datos.

Persiguiendo la premisa de poner al cliente en el centro y, con el objetivo de brindar una experiencia unificada, simple y personalizada para cada cliente, se construyó una nueva plataforma para empresas que reemplazará y unificará los actuales canales Online Banking Empresas y Online Banking Cash Management.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

International Desk

Uno de los puntos destacados del año fue la profundización del servicio de International Desk, el servicio del Banco para la internacionalización de sus empresas clientes. Se consiguieron captar 126 empresas en Argentina con matrices en el extranjero dedicadas a inversiones productivas en diferentes rubros tales como servicios petroleros y mineros, productos químicos, desarrollo de software, productos alimenticios, energías renovables, maquinaria agrícola y empresas logísticas, entre otras. Las reuniones presenciales fueron reemplazadas por videoconferencias con contrapartes de países donde se encuentra el Grupo Santander para asesorar a los empresarios del exterior sobre normativa cambiaria argentina.

Para brindar un servicio competitivo a nivel regional se creó el Programa de Empresas Multilatinas, mediante el cual se orienta y asesora a las empresas argentinas que deseen establecer una filial en Brasil, Chile, Colombia, Perú y Uruguay o a ampliar sus negocios en dichos mercados.

A su vez, International Desk participó en las reuniones del Grupo de Trabajo de Comercio Internacional e Inversiones del B-20 organizado por Arabia Saudita representando al Grupo Santander. Entre los aportes más destacados del Grupo figuran la posibilidad de flexibilizar las normas de Basilea III y la creación de herramientas digitales para ayudar a las Pymes y Micropymes a su internacionalización.

Por último, se organizaron 2 seminarios: "¿Cómo hacer negocios con España?" junto con la Cámara Española de Comercio de la República Argentina y la Agencia Argentina de Inversiones y Comercio Internacional, de la cual participaron más de 100 empresas argentinas, y "Lanzamiento del Portal Santander Trade" para clientes y prospectos, junto con la ampliación de servicios del International Desk.



Financiamientos Estructurados

Financiamientos Estructurados continuó manteniendo su posición de liderazgo en el mercado, principalmente a través de préstamos sindicados y bilaterales. A pesar del contexto macroeconómico y particularmente durante los meses de mayor incertidumbre, fruto de el aislamiento social, preventivo y obligatorio, Santander Argentina reforzó el compromiso con sus clientes de banca mayorista y comercial, otorgando y/o reestructurando cerca de 40 operaciones por un equivalente cercano a los 20.000 millones de pesos, originalmente otorgados con fines de refinanciación, capital de trabajo, nuevas inversiones o demás propósitos generales. Entre los sectores más activos, se destacan Petróleo y Gas, Energía, Telecomunicaciones, Agro y relacionados, Alimentación e Infraestructura.

Asimismo, Santander Argentina lideró numerosos procesos de reestructuración de deuda, en particular aquellos debido a situaciones devenidas por el impacto de las restricciones sanitarias, incluyendo préstamos sindicados en pesos y operaciones en dólares estadounidenses mediante agencias de crédito multilaterales.

A su vez, en 2020 fuimos el primer banco en la Argentina en certificar un marco de Préstamos Sociales, que permite calificar bajo criterios globales de sostenibilidad los créditos otorgados por Santander Argentina a MiPyMES y al sector de salud para mitigar el impacto de la pandemia.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Comercio exterior

Con una cuota de mercado del 18%, Santander Argentina conservó el primer puesto del ranking de entidades financieras por volumen y cantidad de operaciones en el Mercado Libre de Cambios.

Se consiguió completar la oferta de productos en canales digitales tanto para empresas como personas físicas, llegando gracias a la coyuntura marcada por la pandemia a operar en un 95% por canales online.

En un año con gran cantidad de cambios en lo normativo, se reorganizaron los equipos con foco en el cliente, para que puedan operar de forma lo más ágil posible sin descuidar la seguridad en su operatoria, incluso acompañándolos en presentaciones ante el regulador. Se organizaron charlas virtuales con cada cambio o novedad de las que participaron más de 10.000 clientes a lo largo del año.

Mercado de capitales

En 2020 el Banco mantuvo una sólida posición de liderazgo en la emisión de Obligaciones Negociables, participando en 63 transacciones en el mercado local por 200 billones de pesos. Las emisiones fueron principalmente de compañías de los sectores petrolero, agro, financiero y real estate. Particularmente se destacaron las emisiones de Obligaciones Negociables Verdes de AES Argentina, Central Puerto y PCR que fueron destinadas al financiamiento de parques eólicos.

Adicionalmente, se destaca la creación de un libro propietario exclusivo de Obligaciones Negociables que nos permitió acompañar a los clientes en los procesos de emisión de Obligaciones Negociables en el mercado primario, potenciando nuestras capacidades de colocación.

En el plano internacional, Santander Argentina participó en el ejercicio de Administración de Pasivos de la Municipalidad de Córdoba y en todos los ejercicios corporativos que incluyeron AA2000, YPF, Telecom y CGC.

Tesorería

Durante 2020 el Banco mantuvo en las primeras posiciones liderazgo en el negocio FX con una cuota de mercado promedio anual del 15%, según el ranking de operaciones financieras con clientes que publica el BCRA. Asimismo, continuó activa la oferta de cobertura de tipo de cambio. Se realizaron operaciones con clientes corporativos y Pymes bajo la modalidad de Non Delivery Forward, focalizadas en los importadores para la cobertura de riesgo al alza del tipo de cambio. Y se cerraron también operaciones de Cross Currency Swap con clientes que cubrieron toda su exposición cambiaria relacionada con préstamos en moneda extranjera a través de un único contrato de derivados.





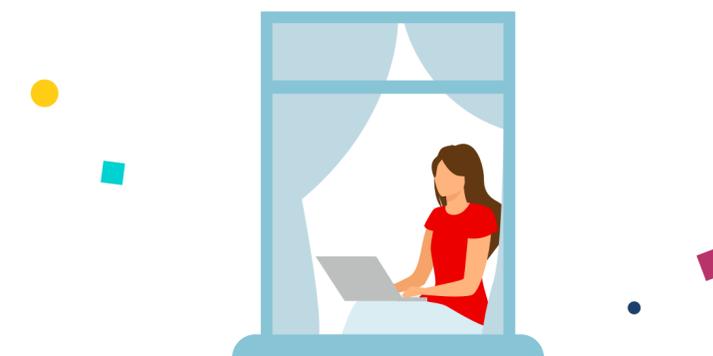
Excelencia operacional

Tecnología y operaciones

El 2020 fue un año de grandes desafíos que enfrentamos desde Santander Argentina. Por un lado, dimos continuidad a la transformación iniciada en el 2019 y por el otro, la pandemia hizo que ajustemos nuestros planes y atendamos nuevas regulaciones. Ante esta situación, establecimos cuatro frentes de trabajo:

- **Red e infraestructura, aumentando 10 veces la capacidad de conexiones.**
- **Desarrollo de sistemas para responder a requerimientos normativos con vigencia inmediata.**
- **Atención a colaboradores, invirtiendo en la adquisición de equipamiento para garantizar la continuidad del servicio.**
- **Priorizar y acelerar desarrollos vinculados a canales electrónicos.**

La repercusión de la emergencia sanitaria aumentó el volumen de transacciones tecnológicas, lo cual hizo que se priorizaran iniciativas que apoyaron la gestión de los servicios bancarios, tanto de individuos como en empresas a través de canales electrónicos, incrementándose el volumen de personas usuarias en las plataformas de Online Banking y App Santander Argentina.



Uno de nuestros focos fue mejorar la experiencia de personas usuarias, facilitando la autogestión desde dichos canales. Algunos de los servicios que destacamos son: onboarding de nuevos clientes, comercio exterior, préstamos, ECHEQ, transferencias (QR), facilidad de pagos, resúmenes digitales, fondos comunes de inversión, acciones y bonos. En Santander Argentina fuimos pioneros en la implementación de la fila virtual en los canales. Además, trabajamos en la digitalización de documentación para la gestión de productos y servicios con la incorporación de firmas electrónicas.

En 2020 alcanzamos la consolidación de la marca empleadora Santander Tecnología, logrando visibilidad y reconocimiento en la industria tecnológica incorporando a través de un proceso de onboarding 100% digital. Contratamos talento fuera de Buenos Aires para aprovechar los grandes nichos académicos y tecnológicos de otras provincias.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

La App Santander Argentina está valorada como la número 1 con respecto a otras apps de servicios financieros tanto en Google Play como en App Store. El NPS del Online Banking obtenido supera el 60% y el de la App Santander Argentina, registró valores superiores al 70%.

Implementamos procesos en el Datalake que permitieron alcanzar un 70% de construcción del modelo CORE, definido como la fuente única de información de todo el Banco.

En cuanto a la organización y cultura, afianzamos la dinámica de trabajo entre tecnología y el negocio, continuando con la conformación de células autogestionadas y la implementación de metodologías ágiles. En línea con la transformación de los equipos de desarrollo, la arquitectura e infraestructura, nos organizamos por productos de manera que se construyan soluciones con procesos automáticos e interfaces de uso seguro, eficaz y ágiles minimizando el riesgo en las operaciones. Con la implementación de nuevas arquitecturas obtuvimos una mejora significativa en el *time to market*.

Eficiencia

En búsqueda de la excelencia operacional y para encontrarnos más cercanos al cliente, atendiendo sus inquietudes en los nuevos contextos, nuestras principales palancas son los modelos de atención remota (Select Online, Duo Online y Pyme Online), corresponsalías (como Santander Express) y los procesos autogestivos: onboarding digital, retiro de efectivo sin token, transferencias QR entre clientes, obtención y blanqueo de claves, préstamos COVID 100% digitales, aceptación digital de contratos, turnos de atención online, transferencias al exterior (COMEX) desde el canal digital, tarjeta virtual, modificación límites de extracción, entre otros.

Onboardings

Ahora nuestros clientes individuos pueden abrir una cuenta de manera 100% autogestiva, remota y simple. A su vez, hemos sumado más productos tales como SuperCuenta Negocio a fines de noviembre y con 112 altas, Cuenta Banca Privada y Caja de Ahorro Gratuita Universal. Con este onboarding, logramos obtener un NPS de 58% y más de 330.000 altas, lo que representa el 45% de las altas totales del 2020.

Por otro lado, lanzamos el *upgrade* a paquetes también 100% digital desde nuestra app, para clientes preseleccionados. En 3 minutos, con sólo 4 pantallas y sin necesidad que intervenga un ejecutivo, hemos dado de alta 367 *upgrades* bajo un esquema escalonado de implementación.

Por el lado de las Pymes, habilitamos un nuevo proceso 100% digital para que puedan solicitar su cuenta corriente, sin necesidad de acercarse a una sucursal. Asimismo, con la solicitud de la cuenta, y sin necesidad de firmar o presentar documentación adicional, las Pymes también tienen disponible una cuenta títulos para realizar inversiones a través del Banco. El 25% de las altas de cuentas Pymes se inician a través del nuevo canal web y el NPS de este Onboarding es de 77%.

Por otra parte, también lanzamos un nuevo servicio web para que las Pymes pueden conocer, en minutos, la asistencia crediticia que les otorga el Banco. Si la Pyme está interesada en la oferta, puede continuar la solicitud de forma online para abrir su cuenta corriente en forma remota.



El cliente en el centro

Estrategia y experiencia de clientes

En 2020 se consolidó la estrategia C+Santander, la cual busca poner al cliente en el centro de todas las decisiones para brindarle la mejor experiencia. Nos lo reconocieron en las encuestas, donde alcanzamos valores históricos en NPS interno, reclamos y attrition, y alcanzamos el Top3 en la encuesta de Benchmark, la cual compara al Santander Argentina con el resto de principales competidores del país.

A su vez, nos enorgullece haber sido destacados por PAMOIC (Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes) con el premio Oro a la Mejor Estrategia de la Experiencia del Cliente: Caso "Experiencia de Clientes Santander. Más cerca de nuestros clientes", que evalúa la estrategia para mejorar la experiencia del cliente, su implementación y los resultados obtenidos. También recibimos el premio Plata a la Mejor Operación Interna: Caso "Nuevo Modelo de Gestión de Calidad para el Contact Center", sobre cómo pusimos al cliente en el centro de nuestra gestión de calidad.

Continuamos acercándonos a nuestros clientes, generando esquemas de monitoreo con nuevos sensores que permiten capturar la voz del cliente. Nos adaptamos al contexto con mejoras para el acceso a los canales digitales, nuevos modelos de atención y nuevos canales de consulta.

Cuidar a nuestros clientes es primordial, por lo cual, frente al contexto COVID-19 implementamos medidas de seguridad e higiene más rigurosas; optimizamos el abastecimiento de billetes; aumentamos los límites de extracción; habilitamos el alta del Token de manera remota e implementamos el proceso de turnos web. Logramos que el Contact Center se mantenga activo en todo momento mediante la incorporación de nuevos equipos para el trabajo remoto. También lanzamos el sitio "Centro de Ayuda", con información y tutoriales para que nuestros clientes puedan realizar sus operaciones.

Hicimos un fuerte foco en capacitación y desarrollo, a través de las siguientes iniciativas:

- Lanzamos el programa C+ compuesto por 3 partes: un curso online, un programa teatral interactivo, y un seguimiento para asegurar la incorporación y adopción de los conocimientos, donde se observó que aquellas sucursales que pasaban por la capacitación mantenían una diferencia de 10% de NPS con respecto a las que no tenían dicho aprendizaje.
- Dictamos una capacitación semanal para los canales digitales, sucursales y Contact Center para aquellas personas que se encontraban por debajo del NPS promedio de su canal, viendo un impacto positivo luego del mismo, con crecimiento en su NPS.



- Lanzamos más de 30 cursos online donde nuestros propios colaboradores comparten sus buenas prácticas y enseñan los fundamentos principales de la Experiencia de Cliente, con un estilo innovador similar "youtubers", por el cual ya pasaron más de 6.000 colaboradores.
- Desarrollamos "Las Guías de Experiencia en Primera Persona", donde los colaboradores destacados en NPS de los distintos canales de atención comparten sus tips y aprendizajes con el resto de la organización.
- Implementamos el Programa "Promotores de Experiencia", donde representantes de las distintas áreas se vuelven embajadores de nuestra cultura. Contamos con 50 personas (canales de atención y áreas centrales).
- También nos enfocamos en la medición de la experiencia interna mediante la implementación del eNPS y la encuesta de cliente interno, a partir de la cual todos los colaboradores evaluaron el servicio de las otras áreas.
- Para incentivar el crecimiento, sorprendimos bimestralmente a los destacados en NPS, junto a nuestro CEO y los principales líderes.
- Seguimos trabajando para difundir la información de NPS en toda la organización creando nuevos Dashboards, que actualmente consultan más de 45 áreas.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES



Programa de fidelización

SuperClub, nuestro programa de fidelización para premiar a los clientes con puntos por sus compras realizadas en tarjeta de crédito, ofrece más de 2.200 opciones para canjear por descuentos y premios. Durante 2020 la actividad del programa se incrementó en un 25%, aumentando la valoración entre sus clientes.

Ampliamos la plataforma de viajes incorporando una nueva alianza con Al mundo que refuerza la propuesta actual de Despegar, y lanzamos el nuevo vertical de puntos por millas junto a la nueva alianza con Smiles. Lanzamos también una nueva categoría de canjes de ahorros postcompras, que permite que el cliente cuente con la posibilidad de un reintegro inesperado posterior a su compra, el cual lo sorprende gratamente y mejora el NPS.

Durante la pandemia el programa llevó a cabo iniciativas que fomentaron la integración social, el empleo y el cuidado del medioambiente. Se amplió el catálogo de SuperClub Comprometidos, sumando a 30 emprendimientos de impacto social, y adicionando la posibilidad de canjear puntos por Donaciones a ONG que colaboran con la asignación de recursos para enfrentar la problemática del COVID-19.

Adicionalmente lanzamos el proyecto de transformación hacia un nuevo modelo de fidelización, que potenciará a SuperClub convirtiéndolo en un programa más ágil, moderno y atractivo.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

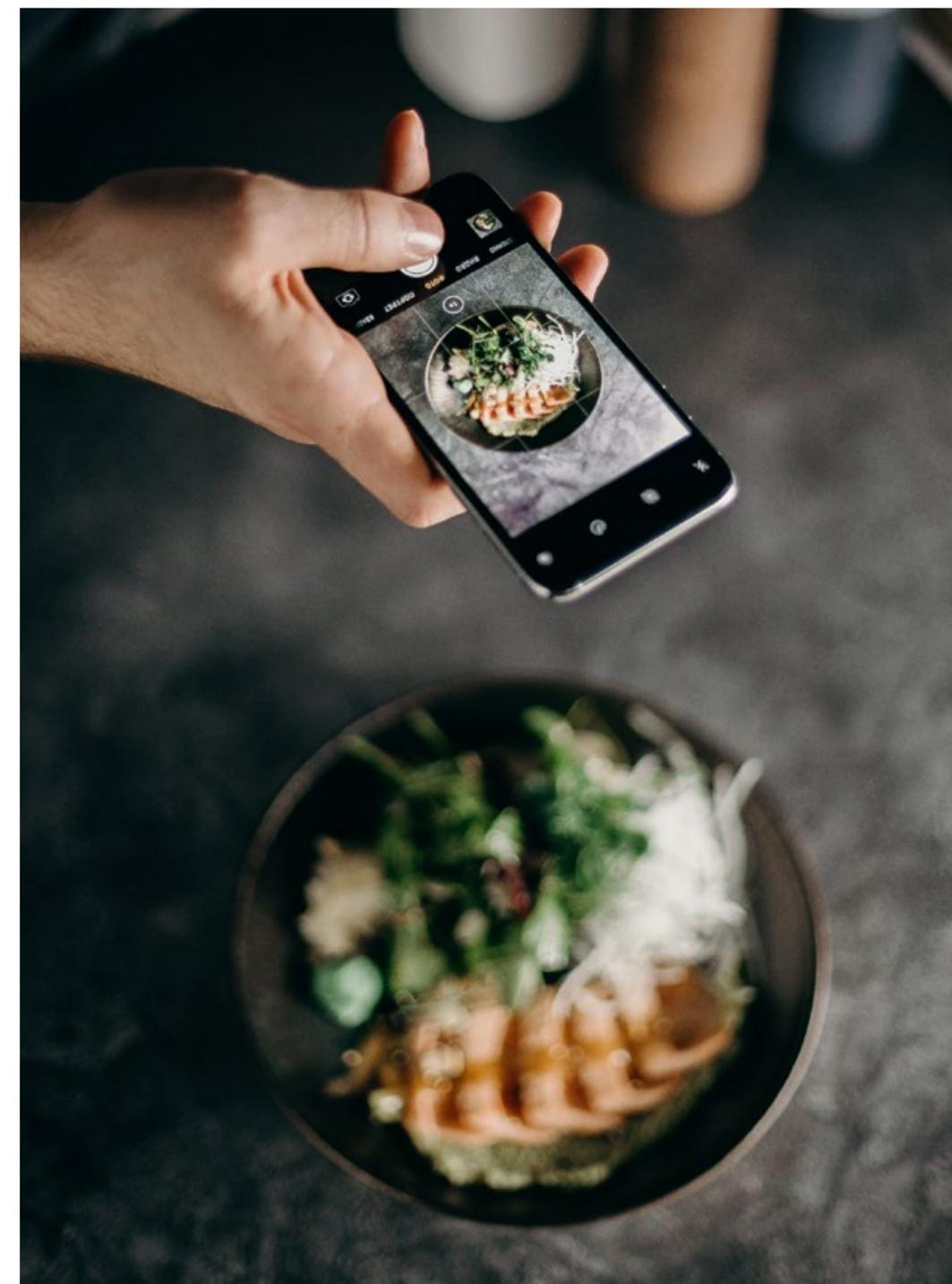
Propuesta de valor

Nuestra propuesta de valor se encuentra diversificada y está orientada a brindar beneficios exclusivos a cada audiencia:

- El programa **Sorpresa Santander** posee una amplia trayectoria ofreciendo un abanico diverso de beneficios. **Cuenta con más de 1 millón de adheridos**, quienes hacen uso activo de las promociones.
- **Women posee más de 310.000 suscriptas al programa**, que disfrutaron beneficios en Peluquerías, Delicias, Formación, Farmacia y *one shot* semanales en Indumentaria.
- **Dentro de nuestros segmentos jóvenes: IU (entre 18 y 31 años) contó con descuentos en Cabify, Patagonia y PedidosYa; Nova (entre 13 y 17 años) en rubros Fast food e Indumentaria.**
- La cartera **Select** cuenta con una propuesta gastronómica exclusiva dentro del programa Dining, que **ofrece todos los días 25% de ahorro en los principales restaurantes del país**. Este año se destaca la incorporación de Fabric Sushi al programa.

Al igual que cada año, acompañamos fechas destacadas como Navidad, Día de la Madre, Padre y Vuelta al Cole; y también con presencia los meses de verano en Ruta Gastronómica y Paradores. Los beneficios permiten ahorros adicionales combinándolos con comodines Superclub.

Durante el 2020, nuestra estrategia estuvo orientada a la adaptabilidad y reconversión al nuevo contexto firmando alianzas con las principales plataformas de *delivery*, *e-commerce* y rubros de consumo diario. Nuestro compromiso #QueremosAyudarte se reafirma bajo la campaña "Súper Miércoles", la cual alcanza a toda la cartera de clientes del Banco, ofreciendo cada miércoles un beneficio diferente en los principales rubros de consumo masivo: Supermercado, Combustible, Farmacia, Hogar e Indumentaria.





Seguridad integral de clientes

Ciberseguridad y privacidad de datos

Nuestro modelo de Gestión de Ciberseguridad asegura la protección de los sistemas y la información de los clientes, en lo que respecta a la seguridad de la información y la privacidad de los datos. Nuestro objetivo es garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, a través de diferentes medidas de seguridad claves en todas las capas (activos físicos y controles integrados dentro de los procesos), que protegen nuestro negocio y a los clientes.

Contamos con un Comité de Ciberseguridad, que depende del Directorio, el máximo órgano responsable de la definición de la estrategia de ciberseguridad, el cual se ocupa de supervisar, garantizar y promover la aplicación del Marco Corporativo de Ciberseguridad y su utilización en las actividades del día a día. El modelo, así como sus políticas, estándares y procedimientos aprobados por el Comité de Ciberseguridad, están alineadas a las normativas locales vigentes de protección de datos personales, requisitos normativos de entes reguladores tales como el Banco Central y la Comisión Nacional de Valores, y la alineación con los principales estándares internacionales de Seguridad: ISO 27.001 y el marco de referencia de Ciberseguridad del NIST.

Debido a que los ataques o amenazas pueden tener origen en cualquier lugar o zona geográfica y a que el impacto de un incidente puede alcanzar a todas las demás áreas del Grupo Santander, incorporamos en el plan de Ciberseguridad diferentes iniciativas de inversión, desarrollo y adopción de nuevas tecnologías asociadas a minimizar el riesgo.

Durante 2020, incrementamos las capacidades de detección, contención y recuperación, las cuales en forma combinada mejoran el nivel de ciberresiliencia de la entidad. En lo que respecta a las capacidades de protección, implementamos diversas herramientas para proteger la información (de los clientes e interna de la entidad), prevenir fraudes electrónicos y ciberataques.

En 2020, no experimentamos incidentes relacionados con filtraciones, robos o pérdidas de datos personales, como tampoco incidentes relacionados a Ciberseguridad. Tampoco recibimos reclamos provenientes de organismos regulatorios.



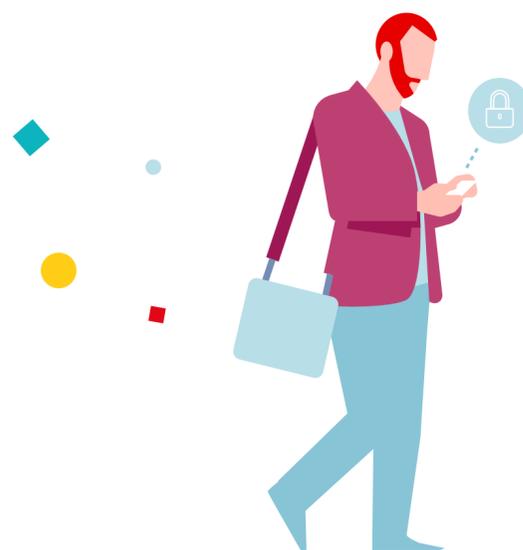
Capacitación y concientización

Continuamos reforzando las tareas de concientización y capacitación a todos los empleados mediante cursos obligatorios, charlas informativas sobre temáticas de ciberseguridad, concientización sobre las medidas para proteger la información y ejercicios de Ethical Phishing.

Cada año, todas las personas que trabajan en nuestras sucursales, incluyendo al personal de seguridad, participan de varios cursos de actualización para contar con herramientas y estar preparados en caso de actividades delictivas contra Santander Argentina o los clientes, o ante diversas situaciones de emergencias y evacuación.

Para prevenir casos de inseguridad, difundimos de forma regular recomendaciones sobre cómo evitar robos y asaltos, y promovemos prácticas seguras a través de nuestros canales de comunicación, que alcanzan tanto a clientes como empleados. Adicionalmente y dado el contexto de pandemia, este año se generó una campaña de ciberseguridad, para concientización a clientes para prevenirlos de estafas y fraudes digitales las cua-

les incluyeron principalmente: posteos recurrentes en nuestras redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter y LinkedIn), envíos de e-mail, información en nuestra WEB, videos en los monitores de Sucursales, cartelería en las áreas 24, mensajes en pantalla de ATM, Footers de Seguridad en nuestros e-mails y tips de seguridad en el Login del Home Banking.



Higiene y seguridad de clientes

En Santander Argentina buscamos preservar y mantener la integridad psicofísica de las personas, tanto nuestros colaboradores como nuestros clientes.

Nuestro objetivo es prevenir, reducir, eliminar o aislar los riesgos de las distintas áreas y establecimientos del Banco, desarrollando planes de evacuación y análisis de carga de fuego, PAT, Ruido e Iluminación, así como estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de los accidentes o enfermedades que puedan derivarse de la actividad laboral.

Para ello, brindamos soporte a distintas áreas en materia de higiene y seguridad, y contamos con el Manual de Higiene y Seguridad en cada actividad a realizar.

En 2020 realizamos los protocolos de actuación ante la pandemia por COVID-19, incluyendo el desarrollo de planes de evacuación y carga de fuego en la totalidad de sucursales, y coordinamos capacitaciones de distintas temáticas de Higiene y Seguridad.



4

Integridad y Ética

Cumplimiento y conducta

Nuestro **Código de Conducta** contempla los principios de ética profesional con parámetros de actuación claros que rigen nuestro trabajo: la igualdad de oportunidades, la no discriminación, el respeto a las personas, la conciliación de la vida laboral y personal y la protección del medioambiente. También contamos con una **Política de Prevención de la Corrupción**, reforzando el compromiso absoluto con el rechazo de cualquier práctica corrupta. Entre ambos se encuentran establecidas las pautas y controles específicos con relación a ofertas de regalos o invitaciones a funcionarios públicos, a particulares y a empleados y directivos del Banco; reglas y procedimientos para solicitar la colaboración de intermediarios, el refuerzo de controles contables de los pagos; y un canal de denuncias para que los empleados y proveedores puedan denunciar incumplimientos a la normativa.

La Dirección de Cumplimiento y Conducta es la encargada de garantizar el cumplimiento del Código de Conducta en los Mercados de Valores. El Código permite prevenir potenciales conflictos de interés y manejar correctamente la información confidencial, regulando y controlando la operatoria tanto de la

Alta Gerencia y los funcionarios cercanos al mercado de valores, como de todos nuestros empleados.

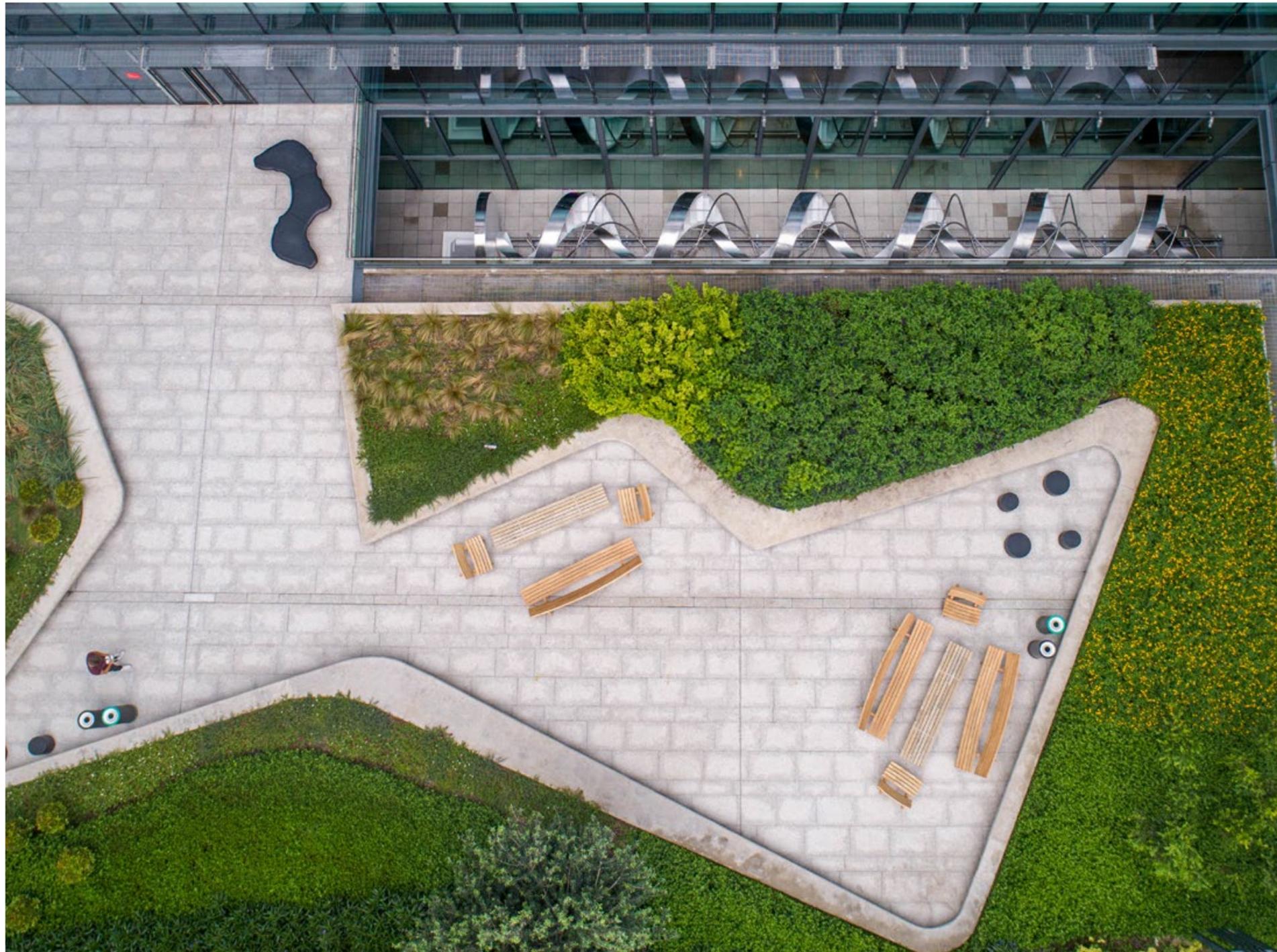
Desde 2015 establecimos el **Código de Conducta exigido para los Agentes de Liquidación y Compensación**, requerido por la Comisión Nacional de Valores. El documento contempla pautas de conducta a seguir en caso de eventuales conflictos de interés y manejo de información sensible, además de disposiciones específicas relacionadas a conductas vinculadas a la transparencia en la oferta pública y políticas de protección al inversor.

En 2019 se aprobó la **Política de Conflictos de Interés** que proporciona a los empleados y directores pautas para prevenir y gestionar conflictos de interés que puedan producirse como resultado de sus actividades.

Por último, estamos adheridos al **Código de Prácticas Bancarias**, ratificando estándares de calidad de atención, transparencia y profesionalidad en nuestra relación con los clientes.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES



Capacitación y comunicación

En 2020, como todos los años, realizamos la capacitación virtual obligatoria sobre el Código de Conducta para todo nuestro equipo: 98% del total de nuestro staff ya completó el curso.

Adicionalmente, se les comunica a los proveedores la Política de Prevención de la Corrupción del Banco reforzando el compromiso absoluto con el rechazo de cualquier práctica corrupta.



Canal de denuncias

Contamos con un canal de denuncias anónimo para que nuestros proveedores y empleados puedan reportar cualquier desvío o violación a las normas comprendidas en el Código de Conducta.



Vía telefónica: 011-4341-3304

Vía mail: canaldedenuncias@santanderrio.com.ar

Vía correo: Banco Santander Río S.A., Cumplimiento Regulatorio, Av. Juan de Garay 151, 7° piso (CABA).



A su vez, cualquier empleado puede denunciar un desvío o violación en la Dirección de Cumplimiento y Conducta, asociado a la normativa de Anticorrupción. En caso de denuncia de fraude interno, el Comité de Prevención de dicho fraude es responsable de resolver la situación del empleado involucrado. Este órgano está formado por miembros de distintas áreas del Banco: Gerencias de Auditoría Interna, Gestión y Desarrollo de Personas, Asesoría Jurídica, Riesgo Operativo, Seguridad Transaccional, Legales, Gerente de Red o del área central donde ocurrió el supuesto fraude.

Durante el año 2020 se recibieron 38 denuncias a través del canal de denuncias de empleados y no se han recibido denuncias a través del canal de proveedores. Todas fueron debidamente atendidas y remediadas, siguiendo las normas y procedimientos establecidos por Santander Argentina.

En 2020 no se registraron casos confirmados de corrupción.

Prevención de conflictos de interés

A través de la Gerencia de Cumplimiento y Conducta, vigilamos los temas vinculados a la protección de la transparencia en el ámbito de la oferta pública, con el Código de Conducta en el Mercado de Valores como mecanismo para regular y supervisar la operatoria por cuenta propia de los funcionarios próximos a los Mercados de Valores. De esta manera se prevén los potenciales conflictos de interés y se gestiona el correcto uso de la información confidencial.



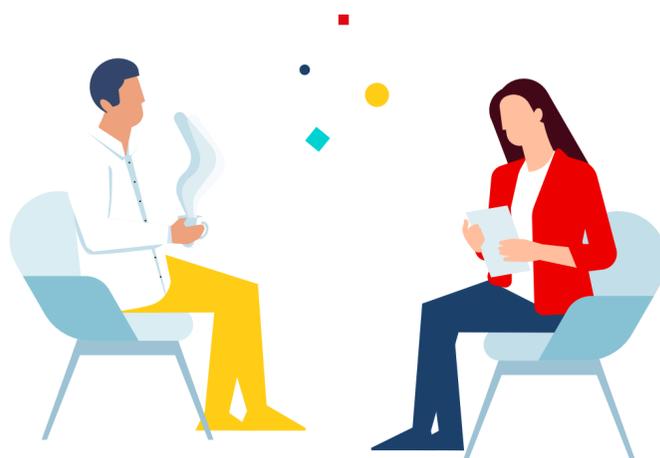
Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

Cumplimos con la normativa establecida por la Unidad de Información Financiera (UIF), el BCRA y la Comisión Nacional de Valores, como consecuencia de la reglamentación de las leyes del Congreso y decretos del Poder Ejecutivo en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Nuestro programa anti lavado evoluciona en forma permanente para dar cumplimiento a un marco regulatorio dinámico de nuevas regulaciones Leyes Nacionales y resoluciones establecidas por la UIF, que modifican las políticas de Prevención de Blanqueo de Capitales, profundizando el enfoque basado en riesgos. El objetivo principal es la aplicación apropiada de la "Política de Conozca a su Cliente", para la detección temprana de operaciones inusuales o sospechosas que deben ser reportadas a la UIF.

Contamos con un Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y demás directrices, políticas y procedimientos, aprobado por el Directorio, que contiene los estándares en la materia con

el objetivo de profundizar el compromiso frente al crimen organizado, mediante el cumplimiento de la normativa vigente. El Oficial de Cumplimiento Corporativo, con la asistencia del Comité de Análisis y Resolución (CAR), vela por la implementación de dichos estándares con el apoyo de la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales del Banco, la cual, entre otras funciones, ejecuta las políticas, procedimientos y directrices, capacita al personal y gestiona las mejoras continuas de los procesos.



Gestión integral de riesgos

Nuestro modelo de gestión y control de riesgos se basa en determinados principios, teniendo en consideración los requisitos normativos y las mejores prácticas del mercado:

i. Todos los empleados son responsables de la gestión del riesgo.

La gestión del riesgo es responsabilidad de todos. En línea con nuestra fuerte cultura de riesgos, todos los empleados deben tener en cuenta y entender los riesgos que generan sus actividades diarias. Son responsables de la identificación, gestión y comunicación de los riesgos y deben evitar asumir riesgos cuyo impacto se desconozca o exceda el apetito de riesgo.

ii. Implicación de la Alta Dirección.

El equipo de Alta Dirección debe fomentar, a través de su conducta, sus acciones y sus comunicaciones, una gestión y control coherentes del riesgo. Deberán actuar de acuerdo con las leyes y regulación local aplicables e informar adecuadamente de cualquier incumplimiento, y promover y evaluar regularmente la cultura de riesgos y supervisar que su perfil de riesgo se mantenga dentro de los niveles establecidos por el apetito de riesgo.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

iii. Independencia de las funciones de gestión y control de riesgos.

Las funciones de control de riesgos deberán llevar a cabo sus actividades de forma independiente de las funciones responsables de la gestión de riesgos. Las funciones de control de riesgos deberán tener acceso directo a los órganos de gobierno que tengan la responsabilidad de la gestión de riesgos.

iv. Enfoque integral de la gestión y el control de riesgos.

La gestión y el control de riesgos deben realizarse de forma exhaustiva en todos los negocios y para todos los tipos de riesgos, incluyendo cualquier impacto que pueda derivarse. El enfoque debe ser de naturaleza prospectiva (*forward-looking*) y analizar las tendencias durante diferentes periodos de tiempo y en diversos escenarios.

v. Adecuada gestión de la información.

La gestión y el control de riesgos deben basarse en información de gestión oportuna, exacta y suficientemente detallada. Esto permite que los riesgos se identifiquen, evalúen, gestionen y comuniquen al nivel adecuado.

Empleamos un modelo de “tres líneas de defensa” para la gestión y el control de riesgos:

Línea 1.**Asunción de riesgos:**

funciones de negocio, apoyo al negocio u otras que asumen riesgos y que tienen la responsabilidad primaria en la gestión de esos riesgos.

Línea 2.**Control y supervisión de riesgos:**

funciones de control de riesgos que controlan la exposición a los riesgos, efectúan su supervisión y cuestionamiento, y posibilitan una visión holística de los riesgos en todo el negocio.

Línea 3.**Aseguramiento del riesgo:**

auditoría interna que proporciona un aseguramiento independiente.

Aunque cada una de las tres líneas de defensa tiene una estructura organizativa separada e independiente, deben colaborar siempre que sea necesario para garantizar la consecución de los objetivos del negocio.

Desde hace unos años, continuamos evolucionando hacia un modelo avanzado de gestión del riesgo operacional adecuado a las mejores prácticas internacionales, con foco en la profundización del modelo de las tres líneas de defensa y eficiencia en el proceso de identificación, escalado y seguimiento de los principales focos de riesgo.

La creciente amenaza cibernética convierte a los riesgos de ciberseguridad en una de las principales taxonomías de riesgos no financieros. La protección de los sistemas, la información y los datos personales de los clientes son una prioridad para nosotros. Buscamos convertirnos en una organización cada vez más resiliente a eventos que busquen vulnerar las medidas de ciberseguridad, a través de los principios de “anticipación, detección, compromiso, protección y respuesta”.



Control interno

Nuestro Modelo de Control (MC) es dinámico, y busca maximizar la adaptabilidad de las distintas unidades a las exigencias regulatorias locales e internacionales. Hemos realizado la identificación y documentación de tareas y controles en cumplimiento con lineamientos previamente definidos, cubriendo sustancialmente cada uno de los 17 principios establecidos por el Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO), en su modelo "Internal Control-Integrad Framework 2013".

Anualmente certificamos el adecuado funcionamiento del control interno con relación a la generación y emisión de información contable, cumpliendo con requerimientos como los de la ley de Reforma de la Contabilidad de Compañías Públicas y Protección de los Inversores (Sarbanes-Oxley Act de Estados Unidos), la Securities Exchange Commission (SEC) y el BCRA*.

Gerencia de Riesgos

La Gerencia de Riesgos, como segunda línea de defensa, supervisa y cuestiona de manera independiente las actividades de gestión de riesgos realizadas por la primera línea de defensa. Vela, dentro de sus respectivos ámbitos de responsabilidad, para que los riesgos se gestionen de acuerdo con el apetito de riesgo definido por la alta dirección y promueve en toda la organización una fuerte cultura de riesgo.

El Directorio aprueba anualmente, a propuesta del Comité de Gestión Integral de Riesgos, la propuesta del Apetito de Riesgo y los niveles aceptables para cada tipología de riesgo.

El Comité de Gestión Integral de Riesgos tiene por finalidad realizar el seguimiento de la gestión de todos los riesgos a los que está expuesto el Banco con una visión integral de los mismos, observando cuidadosamente la interrelación existente entre ellos. El Comité asesora y reporta al Directorio.

En cuanto a la formación, Academia es nuestra plataforma de formación, en la cual se encuentran disponibles contenidos de formación en riesgos a través de e-learning y talleres específicos disponibles para todas las áreas.

Control de Riesgo Operacional

El riesgo operacional es aquel que se genera a partir de deficiencias o fallos de los procesos internos, los recursos humanos y los sistemas, y también contempla aquellos riesgos derivados de circunstancias externas, como catástrofes naturales. El área de Control de Riesgo operacional evalúa y responde a los requerimientos externos e internos en el ámbito del control interno. Se encarga de coordinar las evaluaciones de riesgo de los procesos de negocio sobre la base de las buenas prácticas del mercado, los supervisores y los auditores. Mensualmente mide la evolución de los principales riesgos a partir de diferentes indicadores que abordan todos los ámbitos de control interno.

A los fines de este proceso, se identifican los focos críticos y se actualiza el mapa de riesgos a través de tres niveles de control: las gerencias del Banco, que administran los riesgos en sus actividades; la Gerencia de Riesgos, que supervisa a las demás y reporta a la Alta Gerencia; y la Auditoría Interna, que refuerza con una tercera instancia de control.

* BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



Medidas implementadas en 2020

Durante el primer trimestre del año 2020, con enfoque retrospectivo, se observaba una mejora gradual en la calidad de la cartera de créditos, especialmente para el segmento Retail. Sin embargo, a partir del segundo trimestre y debido a la situación de pandemia atravesada por el país, la cartera de créditos presentó nuevos desafíos.

Desde una fase temprana de la pandemia COVID-19, implementamos un plan de acción transversal a todos los segmentos, con el fin de controlar y mitigar los riesgos con una visión anticipativa. Dentro del mismo, realizamos una revisión exhaustiva y recurrente de las carteras, sectores y clientes, identificando niveles de riesgos, adecuando las políticas de admisión y seguimiento; incremento del nivel de granularidad y frecuencia de indicadores de seguimiento de riesgo de crédito, en particular sobre impactos de moratorias gubernamentales, e identificación de *early warnings* en carteras normales; adecuación de las estrategias de recuperaciones para la gestión de este evento, con foco en una mayor digitalización; implementación y seguimiento del programa de Gestión Anticipada de Riesgos (GAR), el cual consiste en un

conjunto de indicadores observables y umbrales asociados para activar distintos escenarios con un conjunto de medidas (*playbook*) asociado; entre otras medidas realizadas.

En ese contexto, el crecimiento anual de la cartera de créditos se ubicó por debajo de la inflación (+34%) impulsado en gran parte por la cartera de consumo (principalmente tarjetas) y el segmento Corporate. Nuevas originaciones en apoyo a clientes dado el contexto actual de pandemia han contribuido al aumento del volumen de cartera de los segmentos comerciales Pymes y Empresas.

Medidas gubernamentales lanzadas dentro del marco de la emergencia sanitaria (COVID-19), como ser moratorias sobre asistencias crediticias** y flexibilización de parámetros de clasificación de deudores establecida por el BCRA***, generaron una baja en el ratio de morosidad. Sin embargo, el indicador de costo de crédito se ha visto incrementado súbitamente producto de dotaciones de provisiones extraordinarias en cobertura frente a los impactos potenciales derivados de la pandemia.

** Skip sobre cuotas de préstamos hacia el final de la vida de préstamo y cuotificación de saldos impagos sobre tarjetas de crédito en los meses de Abr-20 y Sep-20.

*** Comunicación "A" 6938 BCRA.

En relación a los riesgos de mercado y estructurales, profundizamos en la medición de los riesgos de liquidez y de tasa de interés mejorando los sistemas de aprovisionamiento de datos, automatizando los procesos de cálculo y el desarrollo de modelos, adecuándonos a los requisitos de Basilea y estándares internacionales. Además, incorporamos nuevos escenarios de estrés para el riesgo de tasa de interés.

Adicionalmente, continuamos desarrollando diferentes herramientas de seguimiento de liquidez intradía y del cálculo del ratio de financiación estructural. Contamos con un conjunto de métricas que capturan información específica relacionada con nuestros flujos de efectivo, la estructura del balance, los activos de garantías disponibles libres de cargas y la concentración por moneda y productos significativos.



Exposición a riesgos de créditos Santander Argentina

En función del segmento de clientes, el área geográfica y sector económico

Por segmento de clientes*	2019	2020
Empresas	47.117	53.163
Pymes	29.392	51.054
Particulares	156.952	213.273
Hipotecarios	21.041	26.002
Prendarios	12.976	14.645
Tarjetas	92.652	141.871
Personales	26.137	27.253
Cuenta Corriente	4.146	3.501
Mayorista	65.06	83.072
Total	298.521	400.562

* Las cifras están expresadas en millones de pesos

Por segmento de clientes y zona geográfica*	CABA	Noreste Argentino	Pampa Húmeda	Noroeste Argentino	Cuyo	Patagonia	Total
Empresas	28%	4%	56%	6%	2%	4%	53.163
Pymes	26%	5%	57%	4%	4%	4%	51.054
Particulares	39%	3%	45%	4%	4%	5%	213.273
Hipotecarios	36%	3%	51%	4%	3%	3%	26.002
Prendarios	100%	0%	0%	0%	0%	0%	14.645
Tarjetas	36%	3%	48%	4%	5%	5%	141.871
Personales	24%	5%	51%	5%	6%	9%	27.253
Cuenta Corriente	27%	4%	50%	4%	7%	8%	3.501
Mayorista	87%	0%	9%	1%	0%	3%	83.072
Total	45%	3%	41%	4%	3%	4%	400.562

Por sector económico*	Industria	Agricultura	Servicios	Agroindustria	Comercios	Construcción	Otros Servicios	Total
Empresas	26%	35%	17%	10%	9%	3%	1%	100%
	13.727	18.397	8.938	5.111	4.533	1.781	675	53.163
Pymes	16%	29%	28%	4%	16%	5%	2%	100%
	3.153	5.761	5.524	705	3.120	972	455	19.691
Pyme Negocios	6%	9%	50%	1%	27%	6%	2%	100%
	1.900	2.921	15.650	198	8.457	1.746	490	31.363
Mayorista	54%	5%	6%	11%	15%	4%	5%	100%
	44.723	4.392	5.343	9.078	12.615	2.976	3.946	83.072
Total	34%	17%	19%	8%	15%	4%	3%	100%
	63.502	31.472	35.455	15.092	28.726	7.476	5.566	187.289

* Las cifras están expresadas en millones de pesos



Riesgos socioambientales

Asumimos el compromiso de considerar los riesgos sociales y medioambientales asociados a las inversiones que financiamos, basándonos en los Principios de Ecuador. Para ello, el Directorio del Banco adoptó políticas sectoriales socioambientales que regulan el marco de actuación para los sectores de defensa, energía, minero-metalúrgico y *soft commodities*, con el fin de alinearse a las mejores prácticas internacionales y mejorar la gestión de la sostenibilidad de su actividad a largo plazo, con los distintos grupos de interés. Estas políticas establecen las prohibiciones de financiación en determinadas actividades, así como las restricciones a algunas otras.



Control de Riesgos Socioambientales

Las áreas de Banca Mayorista y Riesgos Corporate & Investment Banking evalúan la naturaleza de la financiación requerida por el cliente, y se introduce el riesgo socio-medioambiental dentro de las políticas crediticias.

A partir de 2019, con el objeto de mejorar los factores no financieros evaluados habitualmente. Incorporamos el rol de Environmental & Social Champion (E&S Champion), integrado en la Gerencia de Crédito a Pymes, Empresas y CIB. El E&S Champion está formado para analizar riesgos socioambientales, siendo responsable de revisar la documentación proporcionada por

las funciones de negocio de primera línea, y de emitir una evaluación y recomendación socioambiental sobre clientes y operaciones de las áreas de Banca Mayorista y Riesgos Corporate & Investment Banking.

Mediante formularios modelo que debe completar cada área de negocio, el E&S Champion analiza las actividades que realiza la compañía, qué grado de compromiso tiene en materia social y ambiental, si cuenta con una política de sustentabilidad o un reporte anual, si cotiza en índices de sostenibilidad, y si cuenta con certificaciones internacionales. A su vez verifica en qué zonas opera el cliente, para corroborar las mismas con el listado de Áreas Protegidas de las Naciones Unidas (Sitios Ramsar, UNESCO, UICN). También realiza comprobaciones externas relacionadas con la presencia web del cliente, redes sociales, sitios web de ONG, búsquedas normativas (licencias, multas, etc.)

Una vez finalizado el análisis, el E&S Champion emite una recomendación socioambiental: positiva, negativa o con condiciones, teniendo en cuenta el cuestionario interno de revisión socioambiental y otras fuentes. Toda la información del flujo de trabajo socioambiental se vuelca en una aplicación web, que funciona como repositorio de información de clientes y operaciones, facilitando la gestión, revisión, seguimiento y la elaboración de informes sobre riesgos socioambientales.



5

Nuestro equipo


#Efecto Santander

Formar parte de Santander Argentina es una puerta para:

- ✓ Trabajar con profesionales con talento en un ambiente dinámico y colaborativo; inspirarse e inspirar a otros.
- ✓ Alcanzar oportunidades de desarrollo personal y profesional, a través de una formación de primer nivel, beneficios diferenciales, un trabajo desafiante y en diferentes funciones.
- ✓ Ser parte de una empresa líder y global, con presencia en más de diez países clave, en constante transformación.
- ✓ Trabajar para una organización que cuida del bienestar propio, el de su familia y el de la comunidad.
- ✓ Ayudar a millones de personas a cumplir sus sueños y prosperar.



Acelerando la transformación

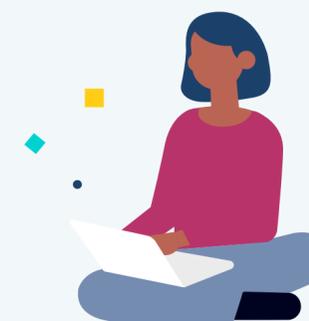
La pandemia por COVID-19 fue uno de los desafíos más grandes que enfrentamos como humanidad en las últimas décadas, e incluso siglos. Como plataforma de servicios financieros, la pandemia nos presentó varios retos simultáneos.

Seguir manteniendo **nuestras operaciones** con la fluidez, calidad y seguridad de siempre, al tratarse de un servicio esencial,

exceptuado de medidas vinculadas con el aislamiento social, preventivo y obligatorio dictado por el gobierno nacional argentino en marzo de 2020.

Ante todo, cuidar a **nuestro equipo**, compuesto por casi 9.000 personas a lo largo y ancho del país (casi 17.000 personas, si contamos su núcleo familiar), lo que implicaba, a su vez, desde reestructurar la modalidad de trabajo permitiendo el resguardo en sus hogares de la mayor cantidad de personas posible, hasta ofrecerles un soporte adicional en temas de salud, tanto física como mental.

Y, a consecuencia de los dos anteriores, profundizar **nuestro avance en el camino de la transformación**. El COVID-19, lejos de paralizarnos, nos motivó a poner la mirada en el futuro y avanzar aún más rápido. Repensar la forma de hacer negocios y, de cara a nuestros equipos, repensar la forma de trabajar.



Nos transformamos para la transformación

Nuestra misión es hacer realidad el propósito de Santander Argentina a través de las personas. Para lograrlo, decidimos iniciar la transformación nosotros mismos, hacia un modelo de trabajo por células y *chapters*, como tribu *People Experience*, con equipos de especialistas ágiles y alineados por objetivos y resultados clave. Siempre buscando trabajar de manera colaborativa, compartiendo talento y conocimiento de manera abierta y transparente, en relaciones *peer-to-peer*.

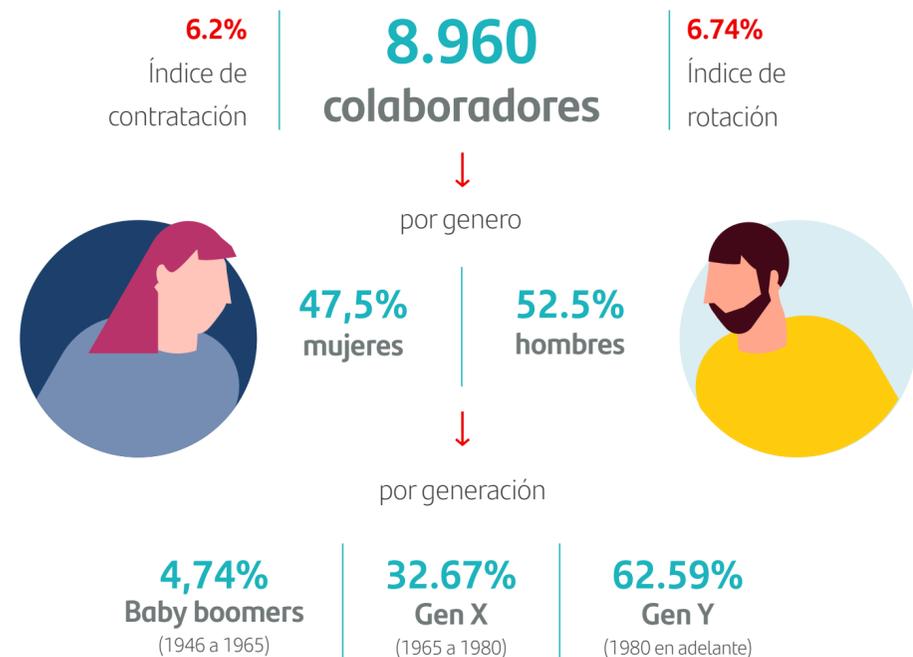
Impulsamos esta transformación también dentro de la organización:

- Uno de los primeros desafíos fue fortalecer el modelo de liderazgo que esperamos, trabajándolo en colaboración con los altos directivos. Todos los líderes de Santander Argentina fueron evaluados y desarrollados bajo este modelo.
- Formamos a toda la organización en OKRs (*objectives and key results*, por sus siglas en inglés), a través de talleres virtuales y presenciales.

- Establecimos una unidad Aceleradora Agile para impulsar la mentalidad ágil y la adopción de metodología como nuestra forma de trabajar.
- Establecimos un proceso de calibración transparente para toda la organización.
- Aplicamos el modelo de evaluación de potencial y desempeño de 9 BOX para asegurar la meritocracia.



Nuestro equipo en números



Colaboradores por contrato laboral y por sexo	Hombre	Mujer	Total
Indeterminado	4.684	4.225	8.909
Temporal	19	32	51
Total	4.703	4.257	8.960

Colaboradores por tipo contrato laboral y por sexo	Hombre	Mujer	Total
Jornada completa	4.492	3.665	8.157
Media jornada	211	592	803
Total	4.703	4.257	8.960

Colaboradores por contrato laboral y por región

	Indeterminado	Temporal	Total	
Áreas centrales	4.723	20	4.743	
Zona 2	Mar del Plata e interior Bs As (hasta La Plata)	270	2	272
Zona 3	Zona Sur de GBA	290	2	292
Zona 4	Zona Norte CABA (Av. Santa Fe / Recoleta/ Belgrano)	306	4	310
Zona 5	Zona Norte GBA (Ramal Panamericana hasta Nordelta)	302	2	304
Zona 6	Mendoza / San Luis / La Pampa y Caballito (CABA)	305	6	311
Zona 7	Santa Fe y Entre Ríos	229	3	232
Zona 8	Córdoba y CABA Centro	354	0	354
Zona 9	Rosario y Norte Provincia Buenos Aires	241	3	244
Zona 10	Microcentro, Tierra del Fuego y Misiones	275	0	275
Zona 11	NOA y parte del NEA	293	0	293
Zona 12	Zona Norte CABA y Ramal Constituyentes	290	1	291
Zona 13	Interior de Buenos Aires y Zona Oeste CABA	246	3	249
Zona 14	Interior de Buenos Aires y parte de Zona Oeste GBA	267	0	267
Zona 15	Pilar y Escobar	295	1	296
Zona 16	Neuquén, Bahía Blanca y todo el sur hasta Tierra del Fuego	223	4	227
Total	8.909	51	8.960	





Estrategia de diversidad e inclusión

Reconocemos y valoramos la diversidad como motor para lograr la transformación empresarial. Trabajamos la diversidad con una estrategia fundada en 3 niveles:

- **Comunicación:** para contar con una identidad y poder potenciar nuestras comunicaciones.
- **Formación y sensibilización:** con el objetivo de trascender barreras culturales y hacer conscientes nuestros sesgos que impiden generar espacios diversos e inclusivos.
- **Liderazgo inclusivo:** repensar los paradigmas creando nuevos modelos de liderazgo con foco en el valor de la diversidad e inclusión.

Para llevar adelante parte de nuestra estrategia hemos creado 4 comunidades con personas de la organización que se han anotado de forma voluntaria. El objetivo de estas comunidades es generar espacios donde se conversen sobre los diferentes emergentes y oportunidades que podemos encontrar en estos colectivos con el objetivo de impactar y generar valor a las personas que hacemos Santander Argentina, clientes y la comunidad.

Género: nuestro objetivo es la igualdad de oportunidades a partir del empoderamiento de la mujer, de herramientas como los programas de desarrollo y del cierre de la brecha salarial (Gender Gap Pay en cero es nuestro objetivo).

Discapacidad: buscamos facilitar oportunidades de inserción laboral y disponibilizamos herramientas para que los equipos brinden la mejor experiencia a sus compañeros y clientes, con instancias de formación y sensibilización en la temática, trabajo sobre la cadena de valor, creación de políticas y procedimientos, y fuerte foco en empleabilidad.

LGBTIQ+: nos enfocamos en generar contexto y oportunidades para este colectivo a partir de entender sus necesidades y problemáticas. Lo hacemos a través de instancias de sensibilización y formación en diversidad sexual, creación de políticas y procedimientos, trabajo sobre la cadena de valor, educación financiera e inclusión financiera.

Inclusión Financiera: apuntamos a lograr mayores índices de empleabilidad de personas en colectivos vulnerables, a través de instancias de formación y desarrollo profesional, educación financiera e inclusión financiera.



Acciones realizadas en 2020

→ **Realizamos una revisión del Protocolo de actuación de violencia de género.**

→ **Implementamos un programa de mentoring** con diferentes organizaciones.

→ **Vacaciones Santander Argentina:** sin importar cargo ni antigüedad y con el objetivo de empezar a trabajar en el banco con más días de vacaciones que los que marca la ley, establecimos días hábiles de vacaciones para todos los colaboradores. Además, brindamos la posibilidad de sumar un día más de vacaciones por cada año cumplido trabajado en el banco (acumulable hasta cumplir los 8 años).



→ **Licencia por nacimiento:** para nosotros, en Santander Argentina, es importante asegurar una igualdad de condiciones para acompañar el desarrollo profesional de la mujer, entre otras iniciativas, brindado tiempo a sus parejas para poder acompañar el crecimiento de los hijos. En el caso de licencia por maternidad, las empleadas mujeres cuentan con 14 semanas, es decir, 8 días más que los que se otorgan por ley, y ahora, además, los hombres que se convierten en padres reciben una licencia de 30 días para acompañar la llegada del nuevo integrante a la familia. Esta licencia se otorga también en caso de adopción, independientemente de cómo esté conformado el grupo familiar, y aplica para todos los tipos de matrimonios, incluyendo uniones civiles o matrimonios igualitarios. Este es un hito en nuestro camino hacia una organización cada vez más diversa.

→ **Acompañamiento de tratamientos de fertilidad:** ser mamá o papá es una decisión importante en la vida de las personas. Para acompañarlas en este camino, este año lanzamos un préstamo a tasa preferencial que puede solicitar cualquier emplea-

do o empleada que esté planificando o iniciando un proyecto de familia, ya sea en pareja o monoparental, y desee acceder a tratamientos vinculados con la fertilidad, diferida o asistida: crio preservación de óvulos y de embriones, crio preservación de espermatozoides o tratamientos y estudios para la reproducción asistida de alta complejidad.

De esta manera, contribuimos a que las personas puedan hacer realidad su deseo, construyendo con mayor libertad el proyecto familiar, independiente del género y elección sexual.

→ **Celebraciones y conmemoraciones:** en Santander Argentina conmemoramos el Día de la Mujer, el Día Internacional del Orgullo LGBTIQ+ y el Día Mundial de los Derechos de las Personas con Discapacidad. En cada fecha se realiza un ciclo de charlas, workshops y actividades con el propósito de formar y sensibilizar con cada temática para que sigamos deconstruyendo nuestros sesgos invitando a generar espacios diversos e inclusivos.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES



→ **Incorporamos en nuestros eventos internos masivos intérpretes de Lengua de señas argentinas (LSA)** apuntando a una comunicación fluida con la comunidad sorda. Hemos creado nuestro primer curso de LSA en nuestra plataforma Academia. Es un curso de nivel 1, donde se aprenden las nociones básicas de esta lengua.

→ **Incorporamos a la formación de Academia, 4 cursos online de diversidad: Diversidad episodio 1; Diversidad episodio 2; Liderazgo en la Diversidad y Equipos diversos.**

→ **Multiplicadoras de Academia:** este año tuvimos la oportunidad a través del programa de multiplicadores de Santander Argentina llegar a las personas con talleres presencial-virtual para conversar y sensibilizar sobre sesgos. También desde este rol generamos capacitaciones de sesgos para Expo Joven y los equipos de Pescar.

En 2020 fuimos reconocidos por la Fundación Liderazgos y Organizaciones Responsables (FLOR) por nuestra labor en materia de Diversidad a Santander Argentina, especialmente en cuanto a la formación y sensibilización de equipos, los planes de desarrollo en liderazgo inclusivo y el trabajo que realizan junto a las comunidades LGB-TIQ+, de género, de vulnerabilidad y de discapacidad.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Diversidad

de colaboradores por categorías laborales y sexo	Hombre		Mujer		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Directivos*	62	81.58%	14	18.42%	76	0.85%
Mandos Medios	1.106	61.65%	688	38.35%	1.794	20,02%
Colaboradores	3.535	49.86%	3.555	50.14%	7.090	79,13%
Total	4.703	52,49%	4.257	47,51%	8.960	100.00%

* Abarca los cargos de CEO, gerentes principales y departamentales.

de colaboradores por categorías laborales y edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Directivos	0	0,00%	43	0,67%	31	2,88%
Mandos Medios	36	2,43%	1.348	21,05%	410	38,07%
Colaboradores	1.443	97,57%	5.013	78,28%	636	59,05%
Total	1.479	100,00%	6.404	100,00%	1.077	100,00%

Licencias parentales

Detalle de licencias parentales	Hombre	Mujer	Total
Empleados que tienen derecho al permiso parental	100% de la nómina de colaboradores		
Empleados que han gozado de su licencia en el período	182	281	463
Empleados que han regresado al trabajo en 2020, luego de terminar su licencia	179	200	379
Empleados que se reincorporaron al trabajo y conservaron su empleo al 31/12/2020	179	200	379

Tasas de regreso al trabajo y de retención (%)	Hombre	Mujer	Total
Tasa de regreso al trabajo *	100%	100%	100%
Tasa de retención de empleados **	97%	95%	96%

* Tasa de regreso al trabajo: total de empleados que han regresado al trabajo después del permiso parental, respecto del total de empleados que deben regresar al trabajo después del permiso parental.

** Tasa de retención de empleados: total de empleados retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de permiso parental, sobre el total de empleados que regresan del permiso parental en los periodos objeto de informes anteriores.



Gestión del talento

Movilidad interna

A la hora de cubrir una vacante para un nuevo puesto, privilegiamos a las personas que ya forman parte de nuestra organización, a través de dos canales: Job posting en nuestro Hiring Room, donde publicamos todas nuestras búsquedas para dar transparencia a los procesos, y mediante nuestro equipo de HRBPs, que son quienes se encargan de identificar a las personas de alto potencial, encontrando oportunidades de desarrollo y ayudando a construir planes de sucesión.

En 2020, 450 personas tuvieron la oportunidad de tener movilidad vertical ya sea por nuevos desafíos o responsabilidades dentro de Santander Argentina.

Mundo Santander: desarrollo internacional

La pandemia no impidió que sigamos trabajando en uno de los puntos fuertes de nuestra propuesta de valor: la carrea internacional. Históricamente, Argentina ha sido una usina de talento para el Grupo, a quien el país ha expatriado más de 100 profesionales a todas las geografías donde Santander tiene presencia.

A raíz de la pandemia por COVID-19, Mundo Santander, al igual que otros programas, se ha reformulado para seguir adelante. En 2020, se llevó a cabo de manera remota: los participantes trabajaron en proyectos internacionales de tres a seis meses, pero desde su país de origen.

Búsquedas externas

La pandemia tampoco detuvo nuestros procesos de incorporación de personal. Las búsquedas estuvieron enfocadas en perfiles digitales en función del proceso de reorganización de nuestro equipo de tecnología y del desarrollo de un HUB de programación para Latinoamérica y el Grupo. **Una cifra que refleja este crecimiento es el staff de Santander Tecnología, que creció de 230 personas en 2019 a 1.000 al cierre de 2020.**

Continuamos nutriendo nuestras búsquedas externas desde la Career Page de Santander en LinkedIn, conectada con la web institucional donde los candidatos aplican de manera online, como desde distintos portales de empleo para búsquedas masivas. También nos apoyamos en el vínculo con las universidades, que nos brindan espacio en sus páginas de empleo para estudiantes, y acompañamos el reclutamiento con un fuerte posicionamiento en redes sociales, con foco en LinkedIn como espacio destinado a compartir acciones que distinguen nuestra cultura, mostrando nuestras prácticas y beneficios. **En 2020 recibimos más de 60 mil postulaciones a las búsquedas publicadas externamente.**



Onboarding 100% digital

Adaptamos nuestro proceso de onboarding para brindar una experiencia completa al colaborador a distancia:

→ El ingresante recibe la notebook en su casa lista para poder utilizar una semana antes de comenzar a trabajar. Si tiene teléfono asignado, también le llega al domicilio.

→ El día del ingreso, participa de una inducción virtual donde se le presenta la compañía, su negocio y la propuesta de valor.

→ Durante la primera semana se le pautan reuniones con sus líderes o equipo a cargo. Y finalmente se le envía una encuesta de NPS para que pueda dar *feedback* sobre cómo fue toda su experiencia, desde el proceso de recruiting hasta el onboarding y la inducción.

→ Al mes, participa de una instancia de Onboarding Cultural: durante distintos espacios de media jornada, le transmitimos la Cultura Santander Argentina a través de diferentes temas: misión, pilares estratégicos, modelo de OKR, diversidad e inclusión, la importancia del cliente en el centro, entre otros.

A través de este proceso, buscamos que cada persona encuentre sentido a su trabajo, pueda sentirse a gusto en su entorno laboral y se desarrolle personal y profesionalmente.

Nuevos ingresos del período

Por sexo	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Hombres	422	4,7%
Mujeres	134	1,5%
Total	556	6,2%

Por edad	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Menores de 30 años	204	2,27%
Entre 30 y 50 años	342	3,82%
Mayores de 50 años	10	0,12%
Total	556	6,2%

Por región	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Áreas centrales	544	6,02%
Red de sucursales	16	0,18%
Total	556	6,2%

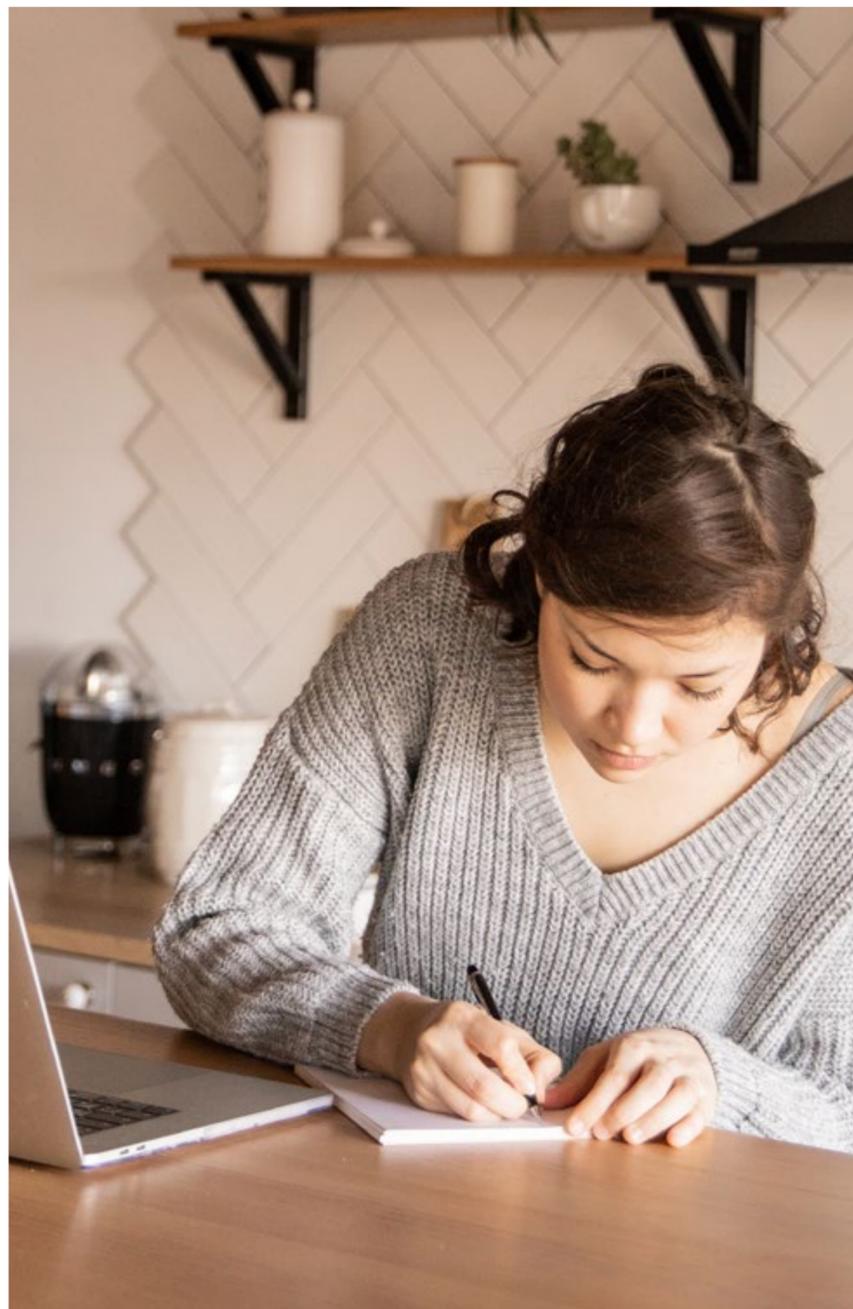
Egresos del período

Por sexo	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Hombres	361	4,02%
Mujeres	243	2,71%
Total	604	6,74%

Por edad	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Menores de 30 años	93	1,04%
Entre 30 y 50 años	369	4,12%
Mayores de 50 años	142	1,58%
Total	604	6,74%

Por región	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Áreas centrales	253	2,82%
Red de sucursales	351	3,91%
Total	604	6,74%





Academia: aprendizaje continuo y agilidad

Academia es la clave para nuevas formas de trabajo más ágiles, combinando entre formas remotas y presenciales, permitiendo la innovación, el aprendizaje y el desarrollo de una mentalidad de crecimiento en cada tarea. Nos estamos enfocando en desarrollarlo a través de *e-learning*, talleres, y aprendizaje en la práctica. En 2020 lanzamos Academia Santander, integrando una nueva plataforma, con foco en cambio cultural, ágil y analítica de datos.

Para promover la toma de decisiones basada en datos, la Academia de datos incluye programas enfocados en análisis de datos y negocios, ciencia de datos y Tableau.

Además, agregamos un foco específico sobre cómo trabajar en modo remoto, con contenidos diseñados especialmente, incluyendo recomendaciones sobre *home-office*, balance vida-trabajo, uso de herramientas tecnológicas y comunicación y gestión de los equipos a distancia.

Contamos con **Rutas de aprendizaje**, que son mapas guía que indican de manera ordenada cuáles son los cursos que cada colaborador debe realizar en su posición actual para poder desempeñarse al 100%, contando con todos los conocimientos y habilidades necesarios para brindar una atención de calidad a los clientes.

Las rutas fueron construidas de manera colaborativa con áreas de Productos, Segmentos, Riesgos, usuarios finales de estos cursos y líderes, y están 100% ajustadas a la necesidad del negocio. Por ejemplo, incluyen contenidos para reconversión de algunos *skills* de cara a la transformación, como ser la atención de los clientes de segmentos online. Si bien tienen un alcance de 82 puestos de Banca Comercial, que impactan en casi el 70% de la nómina del Banco, todas las rutas están abiertas a todos los colaboradores.

Por último, a través de **Academia Salud**, compartimos nuestras herramientas y conocimientos con la comunidad sanitaria argentina, como forma de colaborar en la lucha contra el COVID-19.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Academia, en cifras

→ **85 colaboradores se convirtieron en Multiplicadores**, a través de un programa de capacitación y certificación, creando una red de conocimiento e impulsores de transformación cultural.

→ **6.200 personas alcanzadas actualmente por las Rutas de aprendizaje.**

→ **Impacto de algunos cursos:**

1.100 personas
en Data Academy

630 personas
en Campus Santander

500 personas
en Escuela de Idiomas

1.200 personas
en Programa en Finanzas

→ **Academia alcanza 3.500 personas más a través de la cadena de valor del Banco:** Contact Center externos, Comercializadoras de productos Santander, Corresponsalías, Concesionarias y Programa Pescar.

268.078 horas de formación → **+63%** que el año anterior → **30,98 promedio** por colaborador

Horas de formación por categoría laboral y sexo	Total horas hombres	Total horas mujeres	Promedio de horas mujer	Promedio de horas hombres	Promedio total
Directorio	31.584	20.307	29,43	28,20	28,67
Promontorio	9	0	0	9	9
Faro	149	345	115	18,63	44,91
Solaruco	2.721	616	56	50,39	51,34
Colaboradores	122.196	105.151	28,71	34,05	31,35
Total	156.659	126.419	28,96	32,83	30,98

* Las clasificaciones "Promontorio" y "Faro" refieren al rango de Directivos, y "Solaruco" refiere a Mandos medios.

Involucrados

Involucrados es el proceso de fijación de objetivos y evaluación de desempeño para nuestros colaboradores. Se trata de una herramienta 100% digital, ágil y dinámica que permite registrar el desempeño de los colaboradores y refuerza también los conceptos de *feedback* y de proactividad en el propio desarrollo. Permite que cualquier persona de la organización reciba, solicite o brinde *feedback* a todas las personas en el Banco, y el proceso concluye a fin de año con la valoración de desempeño.

100% de los colaboradores cargaron sus objetivos en 2020

53% de los usuarios brindaron *feedback* a través de la herramienta

100% de las personas tuvieron su valoración de desempeño

Evaluaciones de desempeño por categoría laboral y sexo*	Hombres evaluados	Mujeres evaluadas	Total de evaluados
Promontorio	1	0	1
Faro	7	3	10
Solaruco	54	11	65
Colaboradores	4.641	4.243	8.884
Total	4.703	4.257	8.960

*El 100% de los colaboradores participó de la evaluación anual de desempeño



Compensación

Creemos que es importante valorar y reconocer el esfuerzo diario de nuestros colaboradores. La propuesta de Santander Argentina incluye un componente fijo, otro variable, y beneficios en productos de la empresa, descuentos comerciales y propuestas para la familia y la salud, dentro de los mejores valores de mercado.

Remuneración fija

Se establece en función del valor del puesto, la maduración en el mismo, el posicionamiento del puesto en el mercado y los diferentes modelos de carrera progresivos dentro de cada gerencia.

Remuneración variable

Consiste en un plan de pago en efectivo anual que está relacionado con el nivel de cumplimiento de los objetivos fijados. Los indicadores que determinan el nivel de remuneración variable de todo el Banco están asociados a la rentabilidad del mismo, al desempeño con los clientes, a la performance en relación al resto de los stakeholders y al cumplimiento de los objetivos individuales fijados en cada caso. Por otro lado, poseemos una política de remuneración variable diferida únicamente para las personas consideradas como tomadores de riesgo.*

* Ver el Capítulo 3.8. de Organización y gobierno para saber más sobre la remuneración de tomadores de riesgo.

Acuerdo salarial 2020

Otorgamos a nuestros empleados un aumento escalonado de un 26%, proporcionado en trimestres, 1° trimestre 6%, 2° trimestre 7%, 3° trimestre 6%, 4° trimestre 7%, bajo el acuerdo entre la Asociación de Bancos de la Argentina y la Asociación Bancaria.

La suma compensatoria en concepto de participación en las ganancias globales del sistema financiero, que se paga en 12 meses según el salario de cada persona, aumentó en el mismo porcentaje. Los distintos adicionales, como el de Día del Bancario, percibieron un incremento de igual proporción, y un pago de 15.400 pesos para colaboradores Santander Argentina.

A su vez, otorgamos aumentos por performance en julio utilizando un 1,9% del Payroll. Se hicieron aumentos en promedio de 14% a 934 personas (10% de la nómina).

También generamos comunicaciones específicas para ayudar a los líderes a responder consultas y transmitir mensajes sobre el tema salarial con mayor claridad. Por ejemplo, creamos un cuadro de la evolución salarial versus la inflación, que sirvió como información de respaldo a la hora de comunicar los premios variables de fin de año a los equipos, y fue muy bien recibido.



Salario mínimo bancario*	SMVM	Ratio
\$ 78.373	\$ 20.588	2.81

* El salario de categoría inicial estándar no varía por género.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES



Beneficios

Potenciando la flexibilidad

La pandemia representó un desafío no esperado que, lejos de convertirse en un obstáculo, aceleró los tiempos de implementación de una transformación digital que veníamos encarando en los últimos años, lo cual nos permitió actuar con celeridad y seguridad en el marco del aislamiento, social obligatorio.

En función del envío a casa de los colaboradores para resguardarlos del COVID-19, sumamos las siguientes facilidades para trabajar remoto:

→ **Escritorio simplificado:** modelo basado en notebooks, que permite movilidad, flexibilidad y conexión entre las personas. A diciembre 2020, el 90% de los equipos de áreas centrales trabaja de forma remota (el 10% restante corresponde a personal esencial de Seguridad o Mantenimiento, entre otros servicios, y a personal que está asistiendo a la oficina con todos los protocolos), al igual que al 100% de los empleados de nuestro Customer Service Center. Adicionalmente, casi 2.000 personas tienen smartphone provisto por el Banco.

→ **Masterización de computadoras:** en 48 horas, adquirimos y acondicionamos más de 1.500 computadoras portátiles para que los colaboradores de la Red, que comenzaron a concurrir a las sucursales de forma alternada por quincenas, pudiesen trabajar desde sus hogares como si estuvieran en la oficina.

→ **Envío de la silla de escritorio:** para favorecer el bienestar y la buena postura de los empleados, pusimos a disposición la posibilidad de contar con una silla de escritorio proporcionada por Santander Argentina, a partir de un relevamiento uno a uno. En total, enviamos más de 4.000 sillas ergonómicas al domicilio de los colaboradores que teletrabajan.

→ **Reintegro de conexión a Internet y telefonía:** Santander Argentina decidió reintegrar parte del gasto en el que hayan incurrido por conexión a internet y/o telefonía durante todo 2020, acreditando un monto de 400 a 600 pesos según la duración de la jornada laboral.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Bienestar general

En Santander Argentina, nos comprometemos a proveer y resguardar el bienestar general de cada uno de los empleados con distintas iniciativas y beneficios:

→ **Beneficio en supermercados y combustibles:** 30% de reintegro para compras realizadas en supermercados y estaciones de servicio de todo el país. Actualmente el tope de reintegro es de 2.700 pesos, lo que lo convierte en uno de los beneficios más valorados por los colaboradores, con una tasa de uso del 98%. Al finalizar el año, cada empleado ahorra 32.400 pesos a través de este beneficio (aproximadamente).

→ **Préstamo UVA a tasa del 5%** para la compra de bicicleta o moto, con el fin de contribuir a la movilidad.

→ **Reintegro de conexión a Internet y telefonía y envío de silla ergonómica a domicilio**, mencionados anteriormente, que evitan al colaborador un gasto extra derivado del teletrabajo.

Además, otorgamos otros beneficios relacionados con el bienestar en los siguientes ejes:

→ **Familia:** subsidio por guardería, colonia de vacaciones y becas a hijos de empleados fallecidos, entre otros. Como beneficio especial, brindamos a los colaboradores que se casan

un equivalente al 50% del sueldo normal, que se hace efectivo con los haberes del mes del enlace o del siguiente.

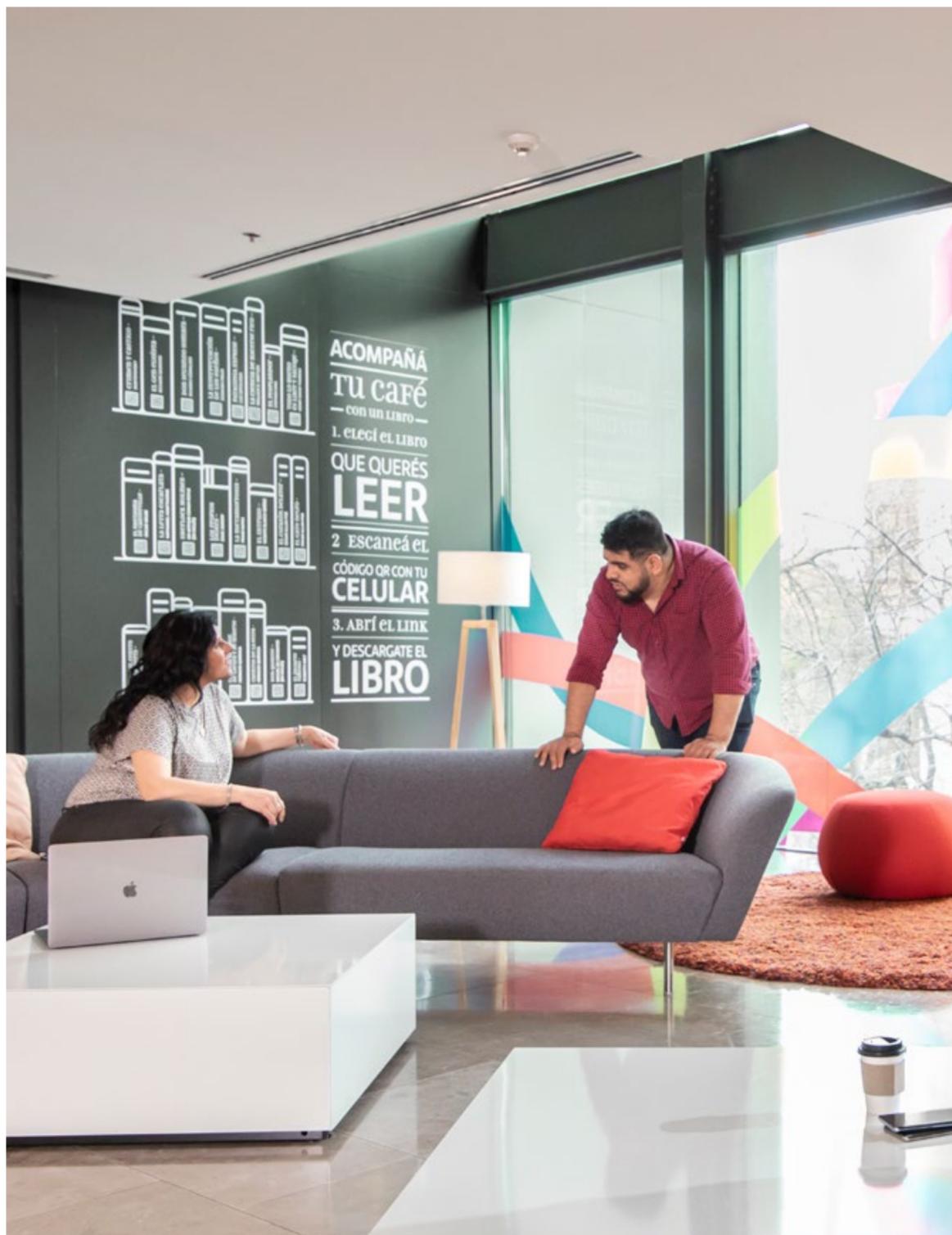
→ **Salud:** plan de excelencia para todos los empleados y sus familias, igualitario e independiente de la escala salarial. A ello se suma la presencia permanente de profesionales de la salud *in company* (médico, enfermera, kinesiólogo, dentista, psicóloga, asistente social, traumatólogo, dermatóloga, etc.); el programa de bienestar BeHealthy, dedicado enteramente a promover la salud (con chequeos preventivos, clases de entrenamiento funcional, yoga, pilates y zumba, actividades anti-estrés, consultas nutricionales y antropometrías, videos para la alimentación saludable, campañas de vacunación gratuita para empleados, etc.), botiquines y desfibriladores en todas las oficinas y otros beneficios como el Plan de Ayuda Social.

→ **Productos financieros:** otorgamiento bonificado de los productos que brindamos a nuestros clientes: tasas más bajas, gastos reducidos, tarjetas sin costo, movimientos ilimitados en cajeros de toda la Red, acceso a paquetes con un ingreso inferior al exigido a los clientes y otros beneficios adicionales, como el acceso a créditos hipotecarios en condiciones preferenciales y tasas diferenciales en materia de inversión.

Política de prejubilaciones

Los colaboradores que ya se encuentran cerca de la edad de jubilación establecida por ley (unificada en 70 años) pueden acceder al beneficio que otorga nuestra Política de Prejubilaciones. Además, hoy a quienes alcanzan los 57 años (mujeres) o 62 años (varones), siempre que esté consensuado y dadas las condiciones, se pueden acoger a un retiro acordado basado en su trayectoria.





Gestión de clima laboral

El clima laboral es un factor clave para construir equipos sólidos, motivados, resilientes y capaces de enfrentar los desafíos más difíciles. Por eso, fue uno de nuestros focos de atención desde el inicio de la pandemia, durante la cual garantizamos a cada colaborador que nos mantendríamos cerca y cuidando todas sus necesidades.

- Definimos cinco grandes ejes de acción con impacto directo en el Clima Laboral.
- Creamos mesas de trabajo junto a los líderes y el equipo de HRBP.
- Monitoreamos de forma mensual vía Pulsos el estado de ánimo de las personas.
- Aplicamos la metodología de e-NPS para continuar potenciando la estrategia de escucha activa.
- Definimos planes de acción y mejora para cada una de las gerencias principales del Santander Argentina.

Hoy, los resultados están a la vista. En un contexto complejo para gran parte de las empresas de Argentina, logramos crecer tres puntos en el promedio general de la metodología y tuvimos un crecimiento en la sentencia integradora, que alcanzó un 90% de favorabilidad. Los cinco ejes de acción que nos planteamos a principios de año mostraron una mejora, en algunos casos incluso por encima del *benchmark* de los Great Place to Work de +1000 empleados.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Celebramos, incluso a la distancia

En Santander Argentina, la celebración está presente en cada gesto cotidiano. Festejamos a través de espacios informales y distendidos y también a de celebraciones formales, sistematizadas, muy esperadas y disfrutadas por todos, compartimos algunas de ellas:

✔ **La Semana Santander se vivió de manera virtual, a través de charlas sobre agilidad, diversidad e inclusión, y otras actividades vía remoto**, como salas de escape para vivenciar los distintos aspectos que hacen al Santander Way. Impulsamos desayunos y encuentros virtuales. Invitamos a las personas que trabajan en Santander Argentina a actividades artísticas exclusivas. Con el lanzamiento de la *landing page* Juntos con Efecto Santander, ofrecimos distintos contenidos y actividades sobre salud, cuidado de la familia y actividades lúdicas para los más chicos, que los acompañaron en esta nueva virtualidad desde casa. También implementamos una acción de Reconocimiento: los colaboradores tuvieron que reconocer a aquellos equipos/individuos que impulsan la transformación cultural con sus actos, contando el porqué; como cierre, reconocimos a cinco personas de un total de 80 postulados.

✔ **Celebración del Día del Niño con Puntos Flex**: los colaboradores pudieron ingresar a la plataforma canjear los mejores productos para sus hijos.

✔ **Sorteo de productos** Arcor, Nespresso, Bimbo, entre otras grandes marcas.

✔ **Charla con Manu Ginóbili**, en el marco de la iniciativa #SeamosUno. El reconocido basquetbolista Manu Ginóbili conversó sobre la importancia del trabajo en equipo y cómo adaptarnos a situaciones adversas.

✔ Para **celebrar fin de año y llegar a todos los empleados pese a la distancia**, en diciembre enviaremos al domicilio de cada empleado en todo el país una caja Navideña para que disfruten en familia.

Reconocemos el aporte de todos

En un contexto de altísima exigencia como nos planteó la pandemia por COVID-19, otra decisión que tomamos sin dudar fue la de sostener los programas y espacios de reconocimiento. Algunos de ellos fueron los que se describen a continuación:

✔ **Instancias de reconocimiento NPS**: aquellos empleados que tienen altos grados de NPS (Net Promoter Score) en su calidad de servicio de atención, los reconocemos por ser promotores de la cultura Customer Centricity. En contexto de pandemia, los invitamos a sesiones de zoom sorpresa, en los

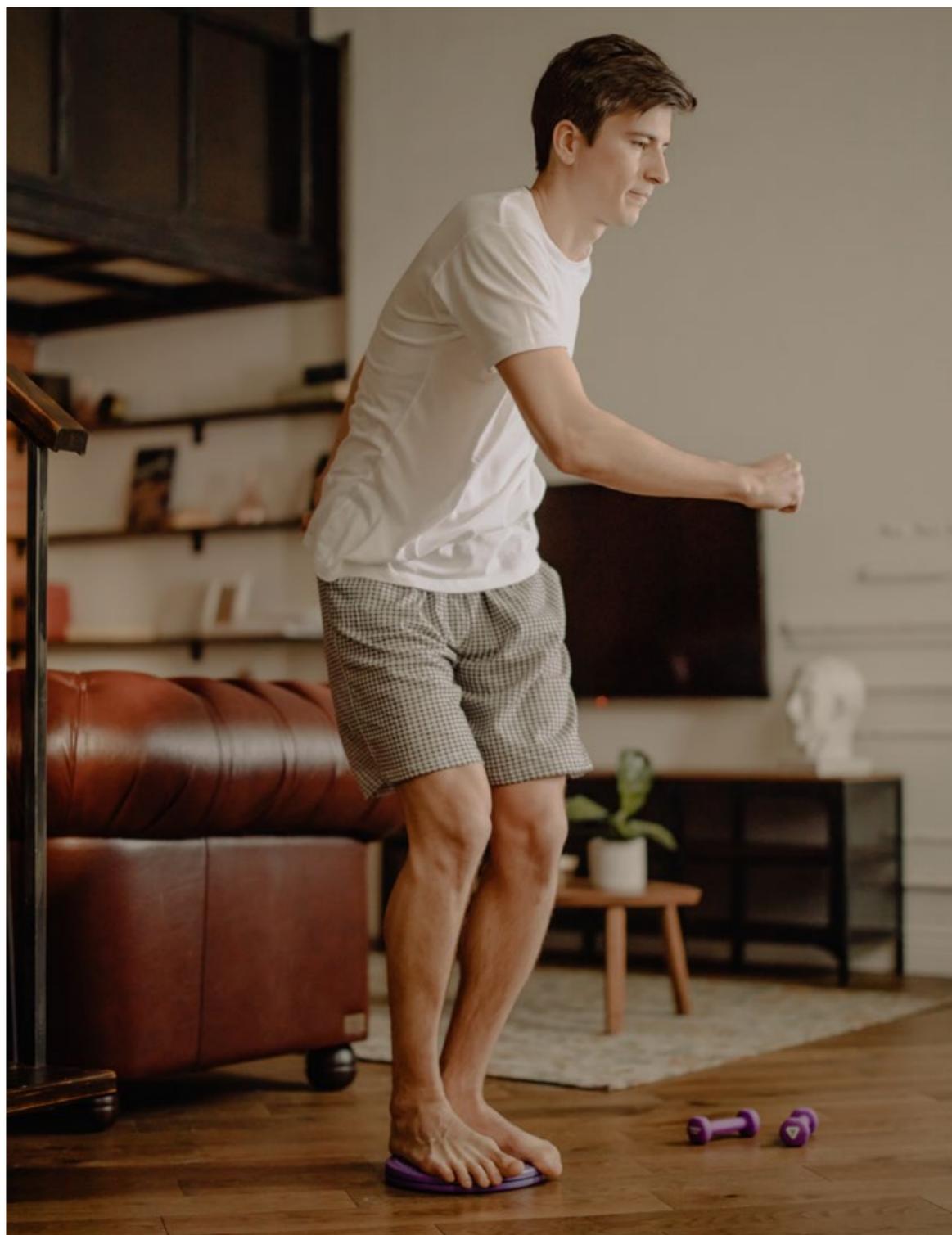
cuales les entregamos el reconocimiento en primera persona de manos del CEO de Santander Argentina.

✔ **StarMeUp**: plataforma digital ágil y sencilla que pone el reconocimiento en manos de los propios colaboradores.

✔ **Puntos Flex**: programa de beneficios flexibles y de alcance nacional, permite acompañar a los empleados en momentos especiales de sus vidas. En 2020, fruto de la pandemia, rediseñamos íntegramente la oferta de beneficios y experiencias disponibles en Puntos Flex adaptados al nuevo entorno virtual, como es el caso de las obras de teatro vía *streaming*.

✔ **Reconocimientos a la trayectoria**: entregamos reconocimientos a la trayectoria a los empleados que cumplen 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40 y 45 años en el Grupo, no solo por su antigüedad, sino también por el desarrollo profesional logrado durante el camino transcurrido. Este año reconocimos a 1.525 personas. Entregamos 80 relojes a elección entre 8 modelos diferentes (para los reconocidos por 25 años) y 52 millones de Puntos Flex.





Salud y bienestar en el trabajo

Una respuesta rápida frente a la emergencia

La crisis por COVID-19 fue, principalmente, una crisis sanitaria, cuyo impacto se hizo sentir en las distintas esferas de la vida social, política y económica. La salud pasó a ocupar, por lo tanto, un lugar más preponderante del que ya tenía; en Santander Argentina, fue el criterio primordial ordenador de las medidas que tomamos de manera más urgente.

Actuamos rápidamente para terminar de identificar a todos los perfiles de riesgo y construir un mapa de Salud que fue de vital importancia para la toma de decisiones y para resguardar a todos.

Más allá de la activación de los distintos protocolos de actuación, en línea con los requerimientos del Ministerio de Salud, contamos con un equipo de contención de situaciones críticas que fue clave para acompañar todos los casos, tanto aquellos perfiles de riesgo, como los casos positivos que tuvimos entre empleados. Estaba compuesto por el equipo de Salud, al cual se sumaron una médica corporativa, una infectóloga, una asistente social y una psicóloga.

Lanzamos un Programa de orientación al colaborador y su familia en psicología, violencia de género, diversidad y legal no laboral, con más de cien casos en seguimiento. Realizamos acompañamiento psicológico, médico y económico para colaboradores varados en el exterior.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Implementamos una serie de acciones bajo el concepto de #ActitudBeHealthy, con sesiones online de mindfulness, charlas de autocuidado y resiliencia, pausas activas y consejos para cuidado postural en home office, entre otras. Asimismo, contratamos los servicios de una infectóloga para brindar asesoramiento a los colaboradores y diseñar estrategias de prevención a través de videos customizados según cada rol y el *timing* de la pandemia, sobre lavado de manos, colocación de elementos de protección, mitos y verdades del COVID-19. Y también gestionamos la provisión de reactivos para brindar la posibilidad de hisopado inmediato a todos los colaboradores con sospecha de COVID-19.

Además gestionamos con las obras sociales la provisión de drogas oncológicas y tratamientos de rehabilitación prolongados, sin dejar que el COVID-19 generara descuido de otras patologías que son tan complejas como este virus.

Por último, junto al equipo de Tecnología, customizamos una app propia solo aplicable a edificios áreas centrales: Mi vuelta, una encuesta de salud por autodiagnóstico que tiene el objetivo de prevenir el contagio y mantener un entorno de trabajo más seguro y sano para todos. Allí, los colaboradores de Santander Argentina pueden confirmar su estado antes de concurrir a trabajar a la oficina.

Ayuda ante situaciones críticas

El equipo de salud cuenta entre sus integrantes con personas destinadas a escuchar, contener, acompañar y ayudar a los empleados en momentos difíciles de su vida, tanto a nivel laboral como personal. Contamos con una asistente social y una psicóloga, que trabajan sobre casos de situaciones traumáticas de origen personal, laboral, financiero o familiar. Desde su rol, intentan acompañar y contener a los empleados en las situaciones que les toca atravesar: desde fallecimientos o enfermedades, hasta problemas familiares.

En 2020 sumamos una línea exclusiva para empleados de Santander Argentina, para brindar asistencia psicológica y asesoramiento jurídico confidencial para colaboradores y sus familias en todo el país, alineados con una necesidad que se incrementó desde el inicio de la pandemia.

En aquellos casos críticos, luego de la primera atención por parte del equipo de Wellness Latina, hacemos seguimiento que puede incluir una licencia; en todos los casos, la información permanece reservada, ya que a los líderes solo se les informa sobre la licencia del colaborador, no sobre los motivos. De esta forma, logramos generar un espacio de confianza en el cual las personas se abren con mayor facilidad a la consulta, logrando recibir ayuda con su problema.

Actitud #BeHealthy

Queremos ser la organización más saludable del mundo, apoyando y motivando a nuestros colaboradores en favor de un estilo de vida más sano. **El concepto Actitud BeHealthy implica proponer a cada uno el asumir el compromiso de sentirse bien, no solo mejorando y adaptando toda la propuesta en salud a modelos virtuales, sino trabajándola fuertemente desde una mirada de diversidad que nos permita llegar a distintos perfiles de forma customizada.**

A raíz de la emergencia sanitaria, adaptamos el Centro Médico propio que tenemos en el edificio corporativo de Garay para atender online (telemedicina) exclusivamente a empleados de Santander Argentina de todo el país con profesionales de la salud en gastroenterología, clínica médica, cardiología y ginecología, para no descuidar la atención de patologías de base o los tratamientos prolongados.

Por otro lado, en cuanto fue posible, habilitamos kinesiología y odontología para el formato presencial en Garay, dos especialidades muy requeridas por los colaboradores. A diciembre 2020 ya se brinda servicio de atención presencial de clínica médica, cardiología, ginecología y dermatología.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Enfermedades profesionales y accidentes de trabajo

Por la naturaleza de los servicios financieros, no contamos con actividades de riesgo significativo que pudieran promover un ambiente de trabajo insalubre para nuestros colaboradores. El único equipo que podríamos considerar expuesto a algún tipo de inconveniente en oídos y/o cuerdas vocales pertenece al Contact Center, donde se presenta menos de un 1% de incidencia. En este sentido, se implementan mejoras constantes para la atención telefónica mediante distintas herramientas de automatización.

Índices de salud y seguridad laboral por sexo	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad de empleados que tuvieron accidentes de trabajo	21	45	66
Índice de accidentes de trabajo*	0,4%	1,1%	0,7%
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0	0	0
Días de ausentismo	37.804	67.298	105.102
Índice de ausentismo**	2,2%	4,3%	3,2%
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0

* Total de accidentados sobre total de empleados.

** Días totales de ausentismo sobre días de trabajo totales, teniendo en cuenta los días que puedan estar asociados a un parte de enfermo, trámites o cuestiones personales que deben atenderse durante las jornadas laborales.

Índice de ausentismo por sexo y región		Hombres	Mujeres	Total
Áreas centrales		1,6%	4,6%	2,9%
Zona 2	Mar del Plata e interior Bs As (hasta La Plata)	2,7%	2,9%	2,8%
Zona 3	Zona Sur de GBA	4,6%	5,2%	4,9%
Zona 4	Zona Norte CABA (Av. Santa Fe / Recoleta/ Belgrano)	3,1%	4,6%	3,9%
Zona 5	Zona Norte GBA (Ramal Panamericana hasta Nordelta)	3,6%	8,4%	6,3%
Zona 6	Mendoza / San Luis / La Pampa y Caballito (CABA)	2,3%	4,1%	3,1%
Zona 7	Santa Fe y Entre Ríos	1,1%	1,9%	1,4%
Zona 8	Córdoba y CABA Centro	1,8%	2,6%	2,1%
Zona 9	Rosario y Norte Provincia Buenos Aires	2,1%	2,8%	2,5%
Zona 10	Microcentro, Tierra del Fuego y Misiones	3,1%	6,8%	4,8%
Zona 11	NOA y parte del NEA	1,6%	1,1%	1,4%
Zona 12	Zona Norte CABA y Ramal Constituyentes	5,6%	4,9%	5,2%
Zona 13	Interior de Buenos Aires y Zona Oeste CABA	4,3%	3,3%	3,8%
Zona 14	Interior de Buenos Aires y parte de Zona Oeste GBA	4,5%	4,0%	4,1%
Zona 15	Pilar y Escobar	4,2%	2,9%	3,4%
Zona 16	Neuquén, Bahía Blanca y todo el sur hasta Tierra del Fuego	2,3%	3,9%	3,1%



6

Relación con la comunidad

Programas con la comunidad

Nuestra misión es contribuir al progreso de las personas y las empresas, impulsando el crecimiento inclusivo y sostenible, por eso, en alianza con reconocidas organizaciones y fundaciones, llevamos adelante iniciativas enfocadas en educación, empleabilidad, medio ambiente, apoyo a emprendedores e inclusión financiera, con el voluntariado como eje transversal.

Educación primaria y secundaria

Becas escolares: En alianza con distintas organizaciones, brindamos más de 150 becas y acompañamiento a jóvenes de todo el país para que puedan continuar sus estudios escolares.

Innovación pedagógica: Colaboramos con programas que capacitan a docentes y alumnos en el uso de tecnologías y herramientas digitales.

Fomento de la lectura: Apoyamos proyectos que incentivan el hábito de la lectura, tanto de libros impresos como de textos digitales para niños y jóvenes, para que adquieran fluidez lectora en los primeros años de escolaridad.

Fundación Santander Argentina: Desde la intersección de las avenidas Juan de Garay y Paseo Colón, en el denominado Distrito de las Artes, la Fundación Santander Argentina reafirma el

compromiso del Banco con la cultura y la educación del país. Su gestión se desarrolla en tres ejes: exposición, educación y apoyos.

Educación ambiental: Generamos alianzas con organizaciones enfocadas en impulsar la conciencia ambiental en distintos públicos: alumnos, docentes, empleados de Santander Argentina, entre otros.

Educación superior

Generamos convenios con universidades públicas y privadas, para generar acceso a los jóvenes a la educación superior y brindar apoyo para que finalicen sus estudios, reconociéndolos por sus esfuerzos.

- **1.342 beneficiarios de 6 programas locales**, por convocatorias propias de Argentina.
- **4.681 argentinos**, entre estudiantes, graduados y docentes, **beneficiarios de 19 programas** creados por el corporativo.
- **Convenios con 89 universidades** públicas y privadas
- **Más de 80 universidades participan de programas de becas, premios, prácticas o captación**
- **42 universidades tienen servicio de TUI** (Tarjeta Universitaria Inteligente)



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Apoyo a emprendedores

Impulsamos la cultura emprendedora, a través de distintos proyectos, becas y premios. Articulamos distintos tipos de alianzas estratégicas con organizaciones clave del ecosistema emprendedor, con el fin de potenciar en conjunto líneas de trabajo para acompañar e impulsar a los emprendedores.



Empleabilidad

Impulsamos iniciativas que fomentan el desarrollo de habilidades para el empleo y ofrecen acompañamiento en el proceso de formación e inclusión laboral de jóvenes y adultos.

Centro Educativo Pescar Santander

Junto a la Fundación Pescar llevamos adelante hace más de 13 años los Centros Educativos Pescar Santander. En los mismos se brinda formación personal y laboral a jóvenes del último año del secundario, de escasos recursos y oportunidades, con el objetivo de favorecer su plena inclusión sociolaboral. Desde los inicios, 334 jóvenes se capacitaron en 17 Centros Pescar Santander.

Potreros Digitales

Potrero Digital es una red de escuelas de oficios digitales orientada a la integración social, la capacitación y la obtención de trabajo para personas mayores de 16 años con escasas oportunidades. Esta iniciativa es realizada en alianza con los referentes de las organizaciones territoriales ubicadas en cinco barrios de CABA: Barrio 31, Barrio 15, Barrio 20, Barrio 1-11-14 y Barrio 21-24. Las especializaciones técnicas en oficios digitales que se ofrecieron fueron: marketing digital (gestión de redes sociales y publicidad en google), programación (*front end*, *back*

end y *python*), comercio electrónico, soporte informático, emprendedorismo, educación financiera, habilidades socioemocionales, inglés digital y alfabetización digital.

Además, brindamos cursos complementarios de habilidades para el trabajo sobre fotografía digital, redacción creativa de CV, simulación de entrevistas y el taller en habilidades digitales para personas desempleadas, donde participaron 91 alumnos de CABA.

Acompañamos el programa "Programando la Inclusión" con la Asociación Formar para 240 jóvenes de comunidades vulnerables en conocimiento para programación y habilidades blandas.

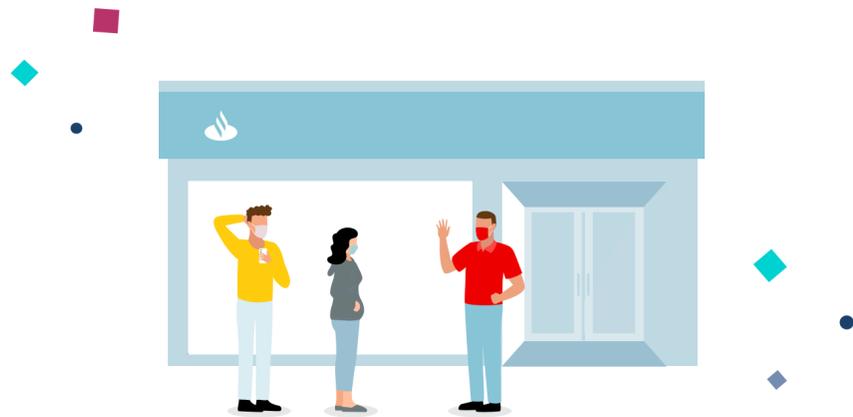
Capacitación en E-commerce en escuelas técnicas

Junto a la Fundación Construyamos llevamos adelante capacitaciones sobre comercio electrónico y educación financiera para 3.951 alumnos de Chaco, Salta, Mendoza y Buenos Aires (Partido de La Matanza y Mar del Plata).



Sucursales de Integración Social (SIS)

Nuestras Sucursales de Integración Social (SIS) buscan facilitar el acceso de sectores no bancarizados al sistema financiero, ofreciéndoles oportunidades de integración y crecimiento. Ofrecen productos especialmente diseñados para la comunidad donde se encuentran ubicadas: Barrio La Juanita-Laferrere, Ciudad Santa María-San Miguel, Castelar Sur, Don Orión-Almirante Brown, Barrio 31-Capital Federal, Barrio 20-Lugano, Barrio Itatí-Quilmes y Villa Jardín - Lanús. Previo a la apertura de cada una, se realizó un trabajo integral de aprendizaje recíproco junto a los habitantes e instituciones locales para entender las características y necesidades específicas de la comunidad. Este proceso nos permite ofrecer productos y servicios que satisfagan las demandas reales y potencien el desarrollo comunitario.



Santander y Vía Bana:

150 emprendedores de barrios vulnerables lograron acceder al financiamiento a través de las SIS para poner su propia heladería, generando puestos de trabajo y bancarización.

Call Center de La Juanita:

una iniciativa que propone oportunidades de trabajo, crecimiento, integración y capacitación a los vecinos del barrio.

En conjunto, las 8 SIS han acercado al sistema bancario a más de 310.000 vecinos, 22.894 de los cuales ya son clientes que lograron alcanzar mayores oportunidades de crecimiento, y 159.000 no clientes que son usuarios de nuestros servicios financieros. También realizamos operaciones de financiación a los vecinos de estas comunidades por 190 millones de pesos.



Voluntariado

En Santander Argentina promovemos la participación de nuestros colaboradores en las actividades que llevamos adelante en distintas comunidades del país. Creemos que es indispensable involucrarlos, ya que dedican su tiempo y sus conocimientos a distintas iniciativas sociales que tienen un gran impacto positivo en la comunidad. Este año tuvimos el desafío de adaptarnos a la virtualidad y lo logramos a través de las siguientes iniciativas:



Red de Educadores Financieros: empleados del Banco se capacitan para brindar charlas de educación financiera a la comunidad. Con el fin de brindarle a las personas los conocimientos necesarios para que puedan tomar decisiones responsables y de manera independiente.

Mayores Cuidados: durante el aislamiento preventivo y obligatorio, nos sumamos al Adultos Mayores, programa de voluntariado del Gobierno de la Ciudad que busca colaborar con los adultos mayores y personas de riesgo, brindándoles asistencia telefónica, compras en farmacias y comercios, entre otras necesidades.

Fundación Pescar - Mentor: empleados brindan acompañamiento y soporte virtual a adolescentes que se encuentran finalizando los estudios secundarios, brindándoles herramientas para potenciar sus oportunidades de empleo.

Fundación Pescar – Charlas Multiplicadores: empleados Multiplicadores capacitados por Academia en distintas temáticas dieron charlas virtuales a adolescentes que se encuentran finalizando los estudios secundarios, brindándoles herramientas para potenciar sus oportunidades de empleo.

Coaching a mentores: empleados del Banco, que a su vez son coach ontológicos, brindan a los mentores herramientas y conocimientos de manera virtual para que puedan desarrollar su rol y acompañamiento del alumno de la mejor manera.

SAUN: es un ecosistema colaborativo que guía, conecta y empodera a quienes tengan la iniciativa de cambiar la vida de una persona o familia en situación de vulnerabilidad. Desde Santander Argentina dimos a conocer esta plataforma con el objetivo de empoderar al empleado dándole la posibilidad de que elija como ayudar y en qué.



Iniciativas COVID-19

Frente al nuevo contexto que planteó a nivel mundial la pandemia, Santander Argentina donó más de 86 millones de pesos a diferentes organizaciones, universidades e iniciativas, con el objetivo de contribuir a la lucha contra la pandemia del coronavirus COVID-19. Colaboramos con Cáritas, COAS, Cruz Roja Argentina y la iniciativa "Seamos Uno", las cuales trabajan para brindar equipamiento a hospitales, además de monitoreo y asistencia a población de riesgo y abastecer de kits sanitarios y alimentos a las comunidades más vulnerables. Realizamos una acción junto a nuestros clientes y empleados, en la que Santander Argentina igualó la donación de clientes y duplicó la de empleados.

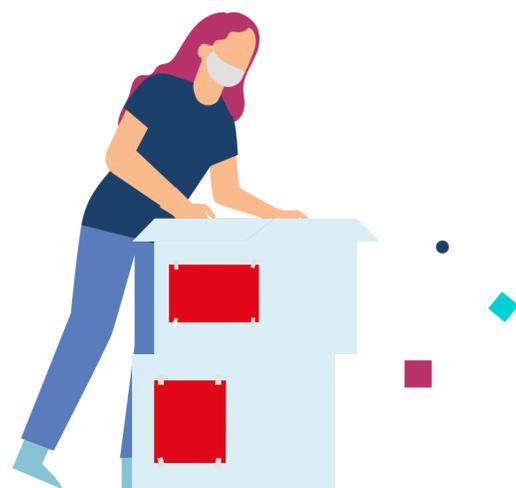


INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Adicionalmente a las donaciones directas por parte del Banco, se activaron dos campañas con el fin de potenciar las donaciones hacia las cuatro Instituciones:

Campaña call to action: donde igualamos las donaciones de los clientes y duplicamos las de los empleados, de hasta 10 millones de pesos. Si bien la campaña finalizó, continuamos con la recaudación de fondos a través de nuestro Online Banking.

Campaña SuperClub Comprometidos: pusimos a disposición nuestro programa de puntos donde incluimos como opción de canje "donaciones".



También se activó una acción de Asistencia Alimentaria territorial, con el propósito de contribuir a las comunidades vulnerables donde se encuentran emplazadas nuestras Sucursales de Integración Social, llegamos a 63 merenderos/comedores de las zonas con más de 25.500 platos de comida.

En alianza con Seamos Uno y Caritas hemos alcanzado a 35.000 familias con bolsones de alimentos y elementos de higiene.

En el ámbito de la salud, junto con COAS Y Cruz Roja, hemos llegado a más de 14 hospitales con el propósito de ampliar la capacidad instalada de los distintos centros hospitalarios del país.

Destinamos fondos a la investigación en fármacos y el desarrollo de terapias, con el objetivo de fortalecer el sistema sanitario y también impulsar la capacidad tecnológica y de información del sistema universitario.



Además, difundimos a toda la comunidad [un sitio con información y recursos para hacer frente al COVID-19](#)

Presentamos "Cuenta Blanca": todos los clientes de Santander Argentina que integren el servicio de hospitales, se desempeñen como personal médico, en el servicio de ambulancias, personal de farmacias o empleado en la fabricación de equipos y medicamentos para la salud, ya cuentan con beneficios especiales pensados para ellos, y una línea de atención exclusiva.

Algunas otras iniciativas:

Nos sumamos a la **iniciativa del GCBA de #mayorescuidados**, a través de nuestro programa interno de voluntariado corporativo, con una muy buena respuesta por el lado de nuestros empleados

Lanzamos Academia Salud, una plataforma de formación 100% digital, que se puso a disposición de Swiss Medical para el desarrollo de un programa virtual destinado al personal de la salud.



Iniciativas ambientales

Con el objetivo de impulsar el crecimiento sostenible y reducir el impacto ambiental llevamos adelante diversas iniciativas.



Participación en proyectos de energía renovable

Participamos de forma indirecta en el proyecto Parque solar Cauchari II y III (Jujuy), liderando el proceso de un bono verde en el mercado internacional por 210 millones de USD a 5 años (representando 25% aproximadamente). El parque se financió mayoritariamente con un préstamo de EXIM Bank (China). El proyecto está conformado por tres parques solares, de los cuales resta terminar el Cauchari I, que actualmente cuenta con 75% de los paneles solares montados.

Por otro lado, lideramos las emisiones de AES Argentina Generación y de CP Manque y CP Los Olivos (subsidiarias de Central Puerto), los primeros dos bonos verdes emitidos en el mercado primario local. En el caso AES, el financiamiento fue utilizado para refinanciar la construcción del parque eólico "Vientos Neuquinos" (Neuquén), de 100 MW de potencia, y para para financiar la construcción de parques eólicos en Central Puerto, en la Provincia de Córdoba por un total de 79,8 MW.

Santander + Sero Electric

El departamento de créditos prendarios de Santander Consumer lanzó financiación para acceder a automóviles de Sero Electric, un desarrollo nacional de movilidad urbana a partir de energía renovable. De esta manera, acompañamos a nuestros clientes en la transición hacia las energías renovables, incentivamos el uso de combustibles sustentables y amigables con el medio ambiente y sumamos acciones de financiación con condiciones de tasa competitivas a clientes particulares como empresas de logística y distribución.

Premio Eficiencia Energética para Pymes

En 2020 lanzamos una nueva línea de financiación destinada a productos que mejoran la eficiencia energética, el cuidado del medio ambiente y/o proyectos de desarrollo sostenible: paneles solares, monopatines, termotanque solar, climatización para piletas, tecnología invertir y bicicletas.

Líneas de financiación sostenible para Pymes e individuos

Lanzamos una línea de financiación destinada a productos que mejoran la eficiencia energética, el cuidado del medio ambiente y/o proyectos de desarrollo sostenible: paneles solares, monopatines, termotanque solar, climatización para piletas, tecnología invertir y bicicletas.

 [Conocelos desde aquí](#)

Además, ofrecemos financiamiento para la inversión en desarrollo sostenible para Mi-Pymes.

 [Descubri las opciones que hay desde aquí](#)



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Mecenazgo Cultural

Mediante la Ley de Mecenazgo realizamos aportes a proyectos culturales a través del Régimen de Promoción Cultural-Mecenazgo, dependiente del Ministerio de Cultura del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*.

A partir de 2020, la Fundación Santander Argentina acompaña en la selección y difusión de los proyectos como una oportunidad para afianzar el vínculo de Santander Argentina con la comunidad artística y generar así, alianzas culturales a largo plazo.

Este año acompañamos reasignando



169 millones de pesos



a 148 proyectos culturales y artísticos

a través de diferentes instituciones.

* [conoce más sobre la nueva ley aquí](#)



Adhesión a iniciativas voluntarias

Participamos de las siguientes iniciativas externas relacionadas con el desarrollo sostenible:

- Pacto Global de Naciones Unidas
- Principios de Ecuador
- Principles for Responsible Investment (PRI)
- Carbon Disclosure Project (CDP)
- Banking Environment Initiative (BEI)
- Women Empowerment Principles (WEP)
- Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP)



Afiliación a asociaciones

Contribuimos con diferentes instituciones y espacios de diálogo empresarial:

- Asociación de Bancos de la Argentina (ABA)
- Asociación Empresaria Argentina (AEA)
- Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina (AMCHAM)
- Cámara Argentina de Anunciantes (CAA)
- Cámara de Sociedades Anónimas (CSA)
- Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA)
- Asociación de Marketing Directo e Interactivo de Argentina (AMDIA)
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- Consejo Publicitario Argentino
- Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE)
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social (IARSE)

Premios y reconocimientos

The Banker

The Banker: Mejor banco del año 2020

Santander Argentina fue reconocido por la revista "The Banker", una de las publicaciones más prestigiosas del mundo, como Banco del Año 2020 en Argentina. Se destacó su capacidad para innovar y adaptar las soluciones desarrolladas a diversos negocios dentro del grupo, así como su habilidad para generar retornos, obtener ventajas estratégicas y atender múltiples mercados.

EUROMONEY

Euromoney:

La prestigiosa revista inglesa Euromoney eligió a Santander Argentina como el mejor banco para las pymes y el mejor banco en diversidad e inclusión.



Ranking Great Place to Work:

Santander Argentina está en el Top 3 de lugar para trabajar en la Argentina entre todas las empresas de servicios financieros. También se encuentra en el podio de los principales tres lugares elegidos por millenials, y en el Top 5 de GPTW de trabajo para las mujeres.



Fundación FLOR:

La Fundación Liderazgos y Organizaciones Responsables (FLOR) brindó el máximo reconocimiento en materia de Diversidad a Santander Argentina, destacando la labor del Banco en cuanto a la formación y sensibilización de equipos, los planes de desarrollo en liderazgo inclusivo y el trabajo que realizan junto a las comunidades LGBTIQ+, de género, de vulnerabilidad y de discapacidad.



7

Desempeño financiero

Resultados 2020



→ **12.325**
Beneficio neto (millones de pesos)



→ **11%**
ROE (%)



→ **989.456**
Activos (millones de pesos)



→ **8.960**
Empleados (#)



→ **46.8%**
Eficiencia (%)



→ **400**
Sucursales tradicionales (#)

Los resultados del Banco Santander Argentina se reportan de acuerdo con el marco de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), establecido por el Banco Central de la República Argentina en el marco de la Comunicación "A" 5541 y complementarias. La información presente y los datos contables suministrados pueden diferir de los publicados a nivel de Grupo Santander para Argentina, los cuales se elaboran, según la normativa y criterios contables españoles.

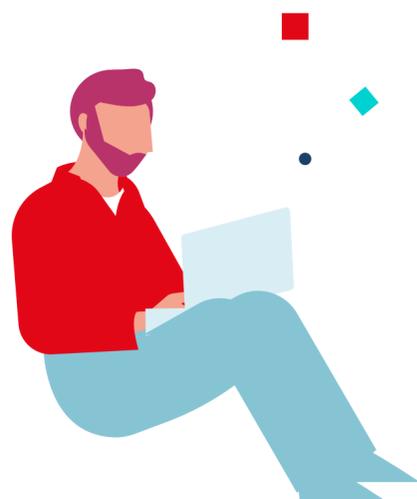
A partir del 1 de enero de 2020, se introdujeron cambios en las normativas contables aplicables referidas a Deterioro de Valor de Activos Financieros (NIIF 9) y Reexpresión por Inflación de los estados financieros (NIC 29), las cuales fueron aplicadas con efecto retroactivo al 1 de enero de 2019, adecuándose las cifras del ejercicio anterior.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

El ejercicio económico 2020 de Santander Argentina concluyó con un beneficio de \$ 12.325 millones, representando una disminución del 3% respecto al obtenido en el ejercicio precedente e implicando retornos de 11% y 1,3% sobre el patrimonio y los activos en promedio, respectivamente.

Por su parte, los Ingresos Operativos netos ascendieron a \$ 111.757 millones, 14 % inferior al año anterior, mientras que el Resultado Operativo se sitúa en \$ 20.671 millones (-16% respecto 2019).



Estado de resultados 2020

	2020	2019	Variación Yoy
Resultado neto por intereses	94.163	88.343	7%
Resultado neto por comisiones	23.877	29.063	-18%
Resultado neto de inst. fin. Y dif. De cotización	14.874	26.473	-44%
Resultado por la posición monetaria neta	-10.932	-14.163	-23%
Otros ingresos operativos	13.663	24.286	-44%
Cargo por incobrabilidad	-23.889	-24.185	-1%
Ingreso operativo neto	111.757	129.818	-14%
Beneficios al personal	-25.433	-27.811	-9%
Gastos de administración	-23.692	-27.048	-12%
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	-14.371	-13.435	7%
Otros gastos operativos	-27.589	-36.823	-25%
Resultado operativo	20.671	24.701	-16%
Resultado por asociadas y negocios conjuntos	356	1.494	-76%
Resultado antes del impuesto de las ganancias	21.027	26.196	-20%
Impuesto a las ganancias	-8.702	-13.531	-36%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	12.325	12.665	-3%



Resultado neto por intereses

El margen de intereses presenta un resultado de \$ 94.163 millones, incrementándose un 7% respecto del 2019, en términos reales.

A diciembre de 2020 la cartera de préstamos al sector privado asciende a \$ 385.132 millones, ubicando a Santander Argentina entre los primeros bancos por volumen de crédito al sector privado de Argentina. Las financiaciones se incrementaron un 2% respecto del 2019, alcanzando una cuota de mercado en préstamos al sector privado del 10,6% (a diciembre de 2020). En particular, se destacó el crecimiento de las financiaciones con tarjeta de crédito y los préstamos comerciales respecto del año anterior.

Con una cartera de \$ 739.274 millones de depósitos del sector privado no financiero, Santander Argentina mantiene una cuota de mercado del 11,2% a diciembre 2020. El incremento de los depósitos en pesos fue del 35% comparado con diciembre 2019. Respecto a los depósitos en moneda extranjera, los mismos se redujeron en un 42% frente al ejercicio anterior, explicado principalmente por las salidas de depósitos dado el entorno de inestabilidad, las fluctuaciones del tipo de cambio y finalmente el cepo cambiario.

Resultado Neto por Comisiones

Las comisiones netas acumuladas a diciembre 2020 alcanzaron a \$ 23.877 millones, lo que representa una disminución del 18% respecto al año anterior, principalmente por las restricciones normativas impuestas por el BCRA durante el año.

Instrumentos Financieros y Diferencia de Cotización

El Resultado neto por medición de Instrumentos Financieros fue de \$ 5.662 millones, un 26% inferior al ejercicio anterior, producido principalmente por la baja de títulos registradas a costo amortizado.

Por su parte, la Diferencia de cotización de Oro y Moneda Extranjera asciende a \$ 9.213 millones, con una disminución del 51% respecto del 2019, y obedece a la menor operativa de compra venta de dólares como consecuencia del cepo cambiario.

Resultado por la posición monetaria

El impacto del ajuste por inflación dada la posición monetaria activa frente a la pasiva arroja una pérdida en el ejercicio de 10.932. La inflación acumulada del ejercicio alcanzó el 36,1% frente al 53,8% del año anterior.

Cargo por incobrabilidad

Las dotaciones para insolvencias totalizaron \$ 23.889 millones, disminuyendo 1% respecto de 2019. Se destacan en el último ejercicio, la constitución de provisiones adicionales vinculadas al impacto macroeconómico derivado de la actual situación pandémica.

El ratio de mora asciende al 2,2% frente al 3,8% de diciembre de 2019, y la cobertura de la cartera irregular fue del 269,8%, frente al 119% de diciembre de 2019, afectado positivamente por la flexibilización temporal regulatoria del BCRA sobre la clasificación de deudores.



Costes

El total de costes –sin considerar las amortizaciones y depreciaciones– asciende a \$ 76.714 millones, decreciendo un 16% respecto del año anterior.

Afectada por la revisión automática de los acuerdos salariales, determinado por las negociaciones colectivas de trabajo, Gastos de Personal fue de \$ 25.433 millones, representando una disminución del 9%, en términos reales respecto del año anterior.

Los Gastos de Administración (-12%) y Otros Gastos Operativos (-25%) inferiores al 2019; producto de eficiencias logradas.

Por su parte, las Amortizaciones y Depreciaciones fueron de \$ 14.371 millones, incrementándose en 7% versus 2019, principalmente por inversiones realizadas en iniciativas de modernización de nuestra red de oficinas, canales digitales y actualización tecnológica.



Política de dividendos

La declaración, monto y pago de dividendos son determinados por el voto de la mayoría de los accionistas reunidos en Asamblea Ordinaria, generalmente sobre la base de una propuesta del Directorio del Banco, la cual depende de los resultados del ejercicio económico, de la situación financiera del Banco en dicho momento, de sus eventuales requerimientos de liquidez y capital, de las regulaciones aplicables y de cualquier otro factor que se considere relevante.

Consecuentemente, no se puede asegurar al inversor que el Banco abonará dividendos en el futuro, o que los montos sean similares a los abonados en el pasado. El artículo 21 del Estatuto Social del Banco establece un procedimiento en caso de que existan ganancias realizadas y líquidas al finalizar un ejercicio económico. En función de lo normado en la Ley de Entidades Financieras y las regulaciones del BCRA, las entidades financieras deben asignar un 20% de su ganancia neta anual (con más o menos los ajustes de ejercicios anteriores) a la Reserva Legal. Esta proporción se aplica independientemente de la relación del fondo de Reserva Legal con el capital social.

Asimismo, tanto la Ley General de Sociedades N° 19.550 y sus modificatorias ("LGS") como el Estatuto Social del Banco indican que ninguna ganancia puede ser distribuida hasta que se cubran las pérdidas anteriores y si se ha deteriorado la Reserva Legal, hasta que la misma alcance el nivel requerido. La Reserva Legal no se encuentra disponible para ser distribuida entre los accionistas. Por otro lado, el texto ordenado vigente sobre "Distribución de Resultados" del BCRA establece que, a los efectos de la determinación del saldo distribuible, las entidades deberán efectuar un cálculo extracontable, debiendo deducir a la sumatoria de los saldos registrados en la cuenta de resultados no asignados y la reserva facultativa para futuras distribuciones de resultados los conceptos previstos en la referida normativa. Adicionalmente a la exigencia de capital mínimo, se debe mantener un Margen de Conservación de Capital, ampliado en un 1% para los bancos calificados como de importancia sistémica, y se incorpora un margen contracíclico. Por tal motivo, la exigencia de capital requerida para el pago de dividendos comprende la exigencia básica normativa equivalente al 8% de los APR, incrementada por la importancia sistémica asignada a la entidad según la evaluación efectuada por la Superintenden-

cia de Entidades Financieras y Cambiarias, más el Margen de Conservación de Capital equivalente al 3,5% de los APR. Con fecha 13 de enero de 2015, el BCRA comunicó al Banco que, en el marco de los principios del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, es considerado a todos los efectos como entidad financiera de importancia sistémica local.

Asimismo, a partir del 30 de agosto de 2019, el BCRA dispuso que las entidades financieras deberán contar con la autorización previa del BCRA para la distribución de sus resultados. En dicho proceso de autorización, la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias tendrá en cuenta, entre otros elementos, los potenciales efectos de la aplicación de las normas internacionales de contabilidad según la Comunicación "A" 6430 y de la reexpresión de estados financieros prevista por la Comunicación "A" 6651.



Adicionalmente, con fecha 19 de marzo de 2020, el BCRA dispuso a través de su Comunicación "A" 6939, la suspensión de la distribución de resultados de las entidades financieras hasta el 30.06.2020 en el marco de la emergencia sanitaria (Aislamiento social, preventivo y obligatorio) y modificatorias. Esta medida ha sido prorrogada hasta el 30.06.2021 por la Comunicación "A" 7181 del BCRA.

El Directorio ha determinado que en la reunión de Directorio que se convoque a la Asamblea de Accionistas, se proponga desafectar parcialmente la Reserva Facultativa para futura distribución de resultados, para dar tratamiento a los Resultados No Asignados al 31.12.2020.



Evolución de la acción

Desde el año 1997 Santander Argentina realiza oferta pública de sus acciones en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires (BCBA), hoy Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA), y desde el año 1999 en la Bolsa de Valores Latinoamericanos en EUROS (Latibex), en el Reino de España.

En BYMA cotizan bajo el código BRIO las Acciones Ordinarias Clase B (1 voto por acción) y bajo el código BRIO6 las Acciones Preferidas (sin derecho a voto).

Composición Accionaria

El capital social de Santander Argentina, a la fecha de emisión de la presente Memoria, está compuesto de la siguiente forma: V/N \$4.397.500.060, representado por 142.447.025 Acciones Ordinarias Clase A (5 votos), 3.619.307.593 Acciones Ordinarias Clase B (1 voto) y 635.745.442 Acciones Preferidas (sin derecho a voto), todas escriturales de V/N \$1 cada una, las cuales se encuentran emitidas y totalmente integradas.

Las Acciones Preferidas podrán gozar de derecho a voto, a razón de 1 voto por acción, en los casos previstos por el artículo 217 de la LGS. Conforme a sus estatutos, el Banco puede emitir diferentes clases de Acciones Ordinarias con derecho de 1 a 5

votos por acción. Sin embargo, mientras sus acciones coticen en la BYMA, no puede emitir acciones adicionales de ninguna clase que pudieran dar al tenedor de las mismas más de 1 voto por acción. Los tenedores de Acciones Clase A pueden convertir sus acciones en Acciones Clase B, a razón de una por una a través del mecanismo detallado en el artículo cuarto del Estatuto Social. Asimismo, mediante oportunas resoluciones societarias, los tenedores de Acciones Preferidas del Banco cuentan con el derecho de conversión en Acciones Clase "B" a razón de una por una. El 17 de mayo de 2011, la CNV autorizó el mecanismo de conversión de las mencionadas acciones.

A la fecha del presente Informe, la tenencia accionaria es la siguiente:

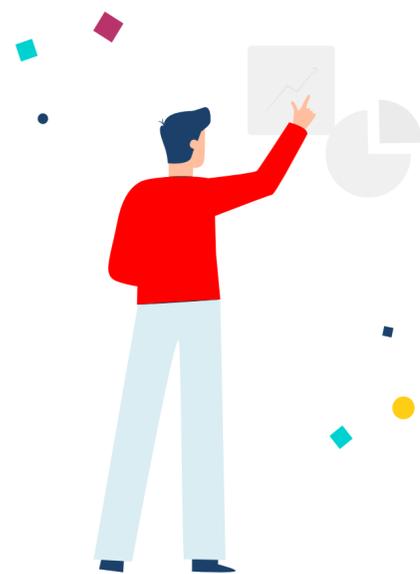
Nombre	% Capital	% Votos	Valor Nominal
Ablasa Participaciones, S.L.	95.67%	92.17%	4,207,235,013
BRS Investments S.A. (*)	3.64%	7.09%	160,083,455
Accionistas Minoritarios	0.69%	0.74%	30,181,592
Totales	100.00%	100.00%	4,397,500,060



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

En la Asamblea de Accionistas de fecha 29 de abril de 2020, se decidió aprobar la desafectación parcial de la Reserva Facultativa para futura distribución de resultados, por la suma de \$1.400.000.000 para la distribución de dividendos en efectivo, sujeto a la previa autorización del Banco Central de la República Argentina, en forma proporcional a la tenencia nominal de cada accionista, equivalente a la suma aproximada de \$ 0,318362701 por acción.

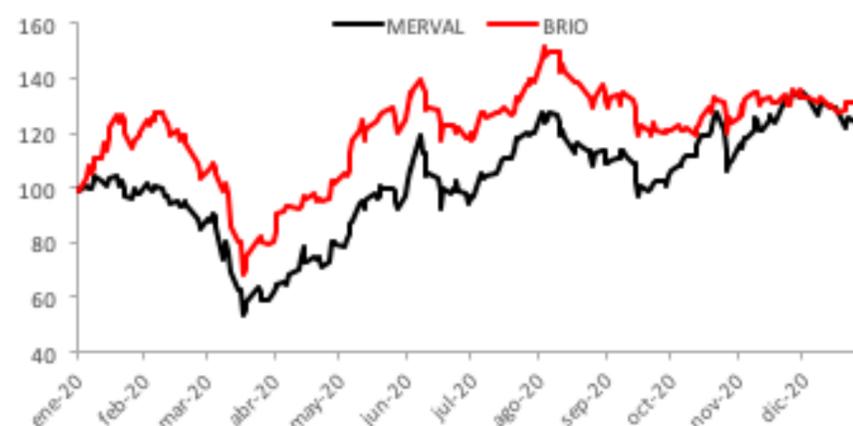
A la fecha, los mencionados dividendos se encuentran pendientes de pago, dado que el BCRA dispuso a través de su Comunicación "A" 6939, de fecha 19 de marzo de 2020, la suspensión de la distribución de resultados de las entidades financieras hasta el 30.06.2020 en el marco de la emergencia sanitaria establecida por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297/20



(Aislamiento social, preventivo y obligatorio) y modificatorias. Esta medida ha sido prorrogada hasta el 30.06.2021.

Durante el año 2020 se negociaron en el BYMA 6.054.294 Acciones Ordinarias de Santander Argentina y 64.123 Acciones Preferidas. El siguiente cuadro ilustra sobre la evolución de las mismas:

	Ordinaria	Preferida
Cotización al inicio del año	\$ 16,20	\$ 15,35
Precio máximo del año	\$ 24,50	\$ 25,00
Precio mínimo del año	\$ 11,00	\$ 13,50
Cotización al cierre del año	\$ 21,00	\$ 21,00



Durante el 2020 el Banco: a) adquirió el 99 % del capital social y votos de Santander Consumer S.A. (antes Santander Río Servicios S.A.); consecuentemente, el porcentaje de participación asciende al 99,95%; b) suscribió e integró el 49% del capital social y votos de "Santander Merchant Platform Solutions S.A." cuyo objeto principal es el desarrollo de negocios relacionados con los medios de pago y afines, y sobre la cual la Entidad posee la capacidad de dirigir sus actividades relevantes.

Se detalla en el siguiente cuadro las entidades subsidiarias objeto de consolidación

Sociedad	País	Fecha de cierre de ejercicio	Porcentaje de participación	
			31.12.2020	31.12.2019
Santander Río Valores S.A.	Argentina	31.12	94,86%	94,86%
Santander Tecnología Argentina S.A.	Argentina	31.12	94,9%	94,9%
Santander Consumer S.A	Argentina	31.12	99,95%	5%
Santander Merchant Platform Solutions S.A.	Argentina	31.12	49%	-
Openbank Argentina	Argentina	31.12	49%	-



8

Organización y gobierno

Estructura Organizacional

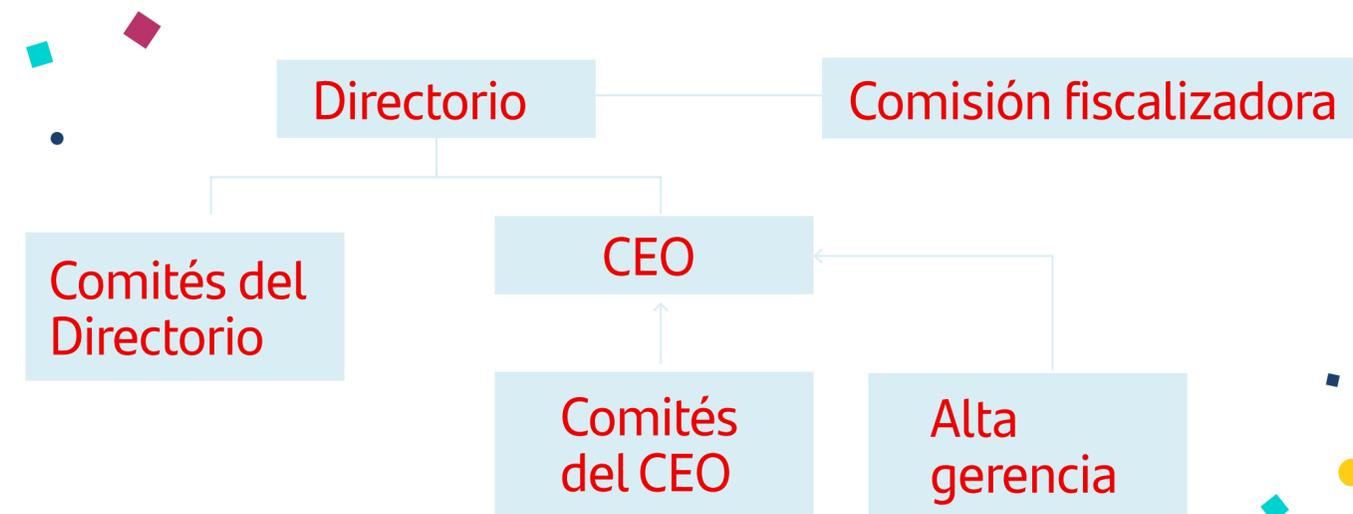
Gobierno Societario

Santander Argentina cuenta con un Código de Gobierno Societario, aprobado por el Directorio en 2011, en cumplimiento con la Comunicación "A" 5201 y modificatorias del BCRA. El mismo constituye un conjunto de buenas prácticas de gobierno corporativo que orientan al Directorio, a la Alta Gerencia y a los Comités en la adopción de las políticas estratégicas, en la toma de decisiones y en la gestión de los negocios y recursos del Banco.

Dicho Código es revisado anualmente por el Directorio, y su implementación resulta muy valiosa para la entidad y marca un rumbo de acercamiento a los estándares internacionales acep-

tados en los mercados financieros. Asimismo, y junto al presente Informe, el Directorio aprueba el Anexo IV sobre el grado de cumplimiento del Código de Gobierno Societario requerido por la Comisión Nacional de Valores, que será publicado en la Autopista de Información Financiera.

Acompañando el proceso de cambio de marca lanzado en 2019, la Asamblea de Accionistas del pasado 29 de abril resolvió el cambio de denominación social por "Banco Santander Argentina S.A.", encontrándose a la fecha en trámite de inscripción ante nuestros reguladores.



Directorio

El Directorio es el máximo órgano de gobierno corporativo, el cual define y aprueba tanto las diferentes políticas como la estrategia anual del Banco. Es el responsable de seguir el cumplimiento de sus objetivos a través de las presentaciones de los gerentes y los informes de los distintos Comités, e incorporar los cambios que considera necesarios para asegurar el buen desempeño de la entidad.

La dirección y administración del Banco está a cargo de un Directorio compuesto por el número de miembros titulares que fije la Asamblea, entre un mínimo de cuatro (4) y un máximo de diecisiete (17), quienes permanecen durante tres años en sus funciones.

A la fecha, el Directorio se encuentra compuesto de acuerdo con el cuadro adjunto, con mandato hasta los ejercicios finalizados en las fechas indicadas.

Presidente Vigencia

José Luis Enrique Cristofani ¹ 31.12.2022

Vicepresidente Primero

Guillermo Rubén Tempesta Leeds ² 31.12.2022

Directores Titulares

Norberto Oscar Rodríguez ² 31.12.2021

Ángel Oscar Agallano ³ 31.12.2021

Alberto Remigio Abad ⁴ 31.12.2020

Luis Miguel García Morales ⁵ 31.12.2020

Jorge Edgardo Thomas ⁵ 31.12.2020

(1) Aprobado por Resolución N° 140 del 28 de Febrero de 2002 del BCRA.
 (2) Aprobados por Resolución N° 102 del 01 de Abril de 2004 del BCRA.
 (3) Aprobados por Resolución N° 423 del 27 de Octubre de 2016 del BCRA.
 (4) Aprobado por Resolución N° 20 del 28 de enero de 2010 del BCRA.
 (5) Aprobados por Resolución N° 224 del 26 de julio de 2018 del BCRA
 (6) Aprobados por Resolución N°54 del 25 de febrero de 2021 del BCRA.

Se deja constancia de que todos los integrantes del Directorio revisten la calidad de no ejecutivos, en cumplimiento de la Comunicación "A" 5106 del BCRA y sus modificatorias, por la cual se dispuso la separación de las funciones ejecutivas y las de dirección para aquellas entidades consideradas Grupo A. Las entidades financieras que componen dicho grupo son aquellas en las cuales el importe de sus activos es mayor o igual al 1% del total de los activos del sistema financiero.



Mónica Cueva ⁶ 31.12.2022

Laura Flavia Gé ⁶ 31.12.2022

Vanessa Lobato ⁶ 31.12.2022

Gabriel Alonso ⁶ 31.12.2022

Mariano Wechsler ⁶ 31.12.2022

Directores Suplentes

Luis Miguel Incera ³ 31.12.2021

María Gabriela Grigioni ⁵ 31.12.2020



El currículum vitae de cada uno de ellos se encuentra disponible acá.



Alta Gerencia

El equipo de la Alta Gerencia es el encargado de alinear y ejecutar las políticas de Santander Argentina con la actividad comercial y sus negocios. A su vez, lleva adelante el monitoreo de riesgos potenciales y controla que todos los procesos funcionen correctamente. Para ello, supervisa el trabajo de los Gerentes y del personal, y debe elevar al Directorio cualquier tema que pueda impactar en los resultados de la gestión.

A partir del 1 de abril del 2021, Alejandro Butti* asume el puesto de CEO de Santander Argentina. A partir de la misma fecha, José Bandín estaría reemplazándolo como Gerente Principal de Corporate and Investment Banking.

Nombre	Cargo
Sergio Gabriel Lew **	Gerente General
Sergio Daniel Galván	Gerente Principal de Wealth Management.
Verónica Climent	Gerente Principal de Gestión y Desarrollo de Personas, Inmuebles y Costos
Adriana Moreyra	Gerente Principal de Auditoría Interna
Juan Canel***	Gerente Principal de Intervención General y Control de Gestión
Roberto d'Empaire Muskus	Gerente Principal de Riesgos
Diego Hernán Salama	Gerente Principal de Tecnología y Operaciones
Silvia Graciela Tenazinha	Gerente Principal de Banca Comercial
Raúl Alejandro Butti	Gerente Principal de Corporate & Investment Banking
Marcos Devoto	Gerente Principal de Gestión Financiera
Federico Procaccini	Gerente Principal de Proyecto Openbank




El currículum vitae de cada uno de ellos se encuentra disponible acá.

*Aprobado por Resolución N° 69 del 4 de marzo de 2021 del BCRA.
** Aprobado por Resolución N° 203 del 5 de julio de 2018 del BCRA.
*** En funciones desde el 3 de enero de 2020

Capacitación

Desarrollamos programas anuales de formación tanto para Directores como para los miembros de la Alta Gerencia y Key Positions. En 2020 los formamos en programas normativos locales y corporativos tales como Ciberseguridad, Gestión de Capital, Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (UPBC), Marco General de Riesgos tanto Financieros como No Financieros, Transformación Digital, entre otros. También potenciamos sus *soft skills* con programas de *coaching*, *media training*, OKR y clases personalizadas de inglés.

Directorio	Mujeres	Hombres
Horas totales	11	57
Promedio	2,75	5,7

Alta Gerencia	Mujeres	Hombres
Horas totales	345	122
Promedio	115	15,25

Promedio de horas de formación de Directorio
4,86

Promedio de horas de formación de Alta Gerencia
42,45



Órgano de fiscalización

De conformidad con la Ley General de Sociedades (LGS) y el Estatuto, la fiscalización del Banco está a cargo de una Comisión Fiscalizadora, compuesta por tres Síndicos Titulares (los "Síndicos Titulares") y tres Suplentes (los "Síndicos Suplentes"), elegidos en Asamblea Ordinaria por el término de un año, quienes de acuerdo con la normativa vigente deben ser abogados o contadores matriculados o sociedades civiles de dichos profesionales. Su función consiste en efectuar un control de legalidad respecto del cumplimiento por parte del Directorio de las disposiciones de la LGS, del Estatuto y de las decisiones asamblearias. En el cumplimiento de sus funciones, la Comisión Fiscalizadora no efectúa un control de gestión, y, por lo tanto, no evalúa los criterios y decisiones empresariales de las diversas áreas del Banco, dado que estas cuestiones son de responsabilidad exclusiva del Directorio. Las funciones de los Síndicos comprenden las de asistir a todas las reuniones de Directorio, preparar un informe para los accionistas y proveer información a pedido de los tenedores de al menos el 2% del capital accionario de la Sociedad.

El siguiente cuadro muestra la composición de la Comisión Fiscalizadora, designada en la Asamblea Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas del Banco, celebrada el 29 de abril de 2020:

Nombre	Cargo	Vencimiento del mandato
Jorge Pérez Alati	Síndico titular	31.12.2020
Diego María Serrano Redonnet	Síndico titular	31.12.2020
Guillermo Eduardo Quiñoa	Síndico titular	31.12.2020
Santiago Daireaux	Síndico suplente	31.12.2020
Adela Alicia Codagnone	Síndico suplente	31.12.2020
Vanina Mabel Veiga	Síndico suplente	31.12.2020

Tanto los Síndicos Titulares como los Suplentes pertenecen al Estudio Pérez Alati, Grondona, Benites & Arntsen, el cual presta servicios profesionales al Banco, y cumplen con el criterio de independencia del artículo 12, Capítulo III, Título II de las Normas de la CNV.

Carácter de "independencia" o "no independencia"

Al 31 de diciembre de 2020, y de conformidad con las Normas de la CNV, los Sres. José Luis Enrique Cristofani, Guillermo Rubén Tempesta Leeds, Norberto Oscar Rodríguez, Luis Miguel García Morales, Jorge Edgardo Thomas, Mónica Cueva, Gabriel Alonso y Vanessa Lobato, designados como Directores Titulares, y los Sres. Luis Miguel Incera y María Gabriela Grigioni, designados como Directores Suplentes, no son Independientes, en razón de encontrarse comprendidos en los criterios establecidos en el artículo 11 del Capítulo III del Título II de las Normas de la CNV. Por su parte, los Sres. Ángel Oscar Agallano, Alberto Remigio Abad, Laura Gé y Mariano Weschler designados como Directores Titulares, son Independientes, debido a no encontrarse comprendidos en los criterios establecidos en el artículo 11 del Capítulo III del Título II de las Normas de la CNV.





Comités

El Estatuto establece que el Directorio y/o el Gerente General podrán constituir los Comités que sean necesarios para gestionar los asuntos del Banco. Cada Comité cuenta con un reglamento aprobado por el Directorio. De la misma manera, la integración de los Comités es aprobada por el Directorio. El Directorio fomenta el establecimiento de Comités, con el objetivo de generar la buena práctica de la gestión colegiada en la asunción de decisiones a partir del intercambio de opiniones y criterios.

Los Comités comunican sus decisiones a través de actas y se reúnen con la periodicidad que establece su reglamento. Cada Comité cuenta con su propio Secretario, quien es el responsable de llevar las actas y de informar en forma periódica sobre las actividades del Comité al Directorio.

A continuación, se describen las tareas de los principales Comités del Banco que reportan en forma directa al Directorio.

Comité de Gestión Integral de Riesgos

Asesora sobre el apetito de riesgo y la estrategia general, teniendo en cuenta el entorno financiero y macroeconómico actual y previsible, y realiza el seguimiento de la gestión de los riesgos a los que está expuesto el Banco con una visión integral de los mismos. Propone al Directorio los niveles de tolerancia para cada tipología de riesgo, y monitorea el cumplimiento del plan de acción vinculado a los "Lineamientos para la gestión de riesgos en las entidades financieras" del BCRA. Está integrado por Directores Titulares Independientes y Directores Titulares no Independientes.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Comité de Auditoría de CNV

Brinda opiniones acerca de la propuesta del Directorio para la designación de auditores externos a contratar por el Banco, su remuneración, y vela por su independencia frente al Banco. Además, proporciona información completa al mercado respecto de las operaciones con partes relacionadas, o en las cuales pueda existir conflicto de intereses con integrantes de los órganos sociales o accionistas controlantes, entre otras funciones. Está Integrado, actualmente, por Directores Titulares Independientes.

Comité de Auditoría del BCRA

Es responsable de asistir al Directorio en el monitoreo de: (1) los controles internos, gestión de riesgos individuales y corporativos y el cumplimiento de normas establecidas por la entidad, por el Banco Central de la República Argentina y por las leyes vigentes, (2) el proceso de emisión de los estados financieros, (3) la idoneidad e independencia del Auditor Externo, (4) el desempeño de la Auditoría Interna y Externa, (5) la solución de las observaciones emanadas de las Auditorías Interna y Externa, del BCRA y de otros organismos de contralor. Está Integrado, actualmente, por Directores Titulares Independientes y el Gerente Principal de Auditoría Interna.

Comité de Contabilidad e Información Financiera y de Gestión

Asesora y asiste al Directorio sobre las políticas contables, fiscales y de gestión; vela por la implementación de las decisiones del Directorio en el área de su competencia; y realiza un seguimiento de la gestión y planificación, control, coordinación e impulso del cumplimiento de las políticas relacionadas. Está Integrado por Directores Titulares Independientes y no Independientes, un Gerente Principal y un Gerente Departamental.

Comité de Ciberseguridad

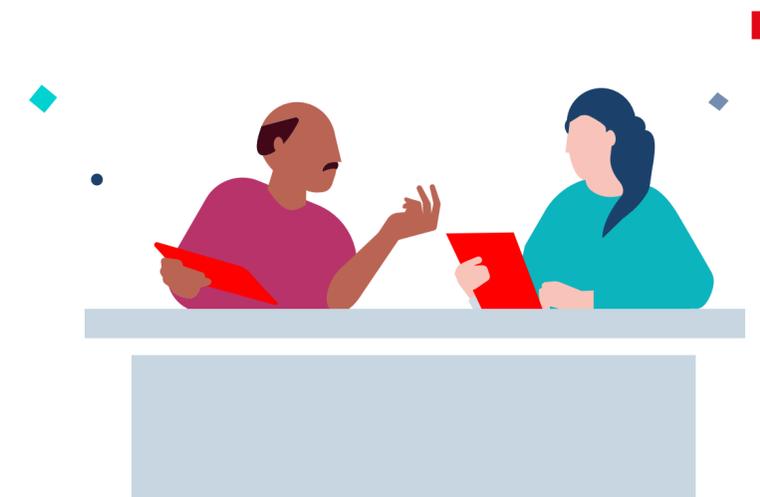
Asiste al Directorio en la implementación y control de políticas de protección de sistemas y programas para mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Está Integrado por el Presidente, Directores Titulares no Independientes, el Gerente General y Gerentes Principales y Departamentales.

Comité de Nombramientos

Asesora al Directorio acerca de todas las propuestas de designaciones de los miembros del Directorio, Alta Gerencia, puestos claves y otros cargos de relevancia. Está Integrado por Directores Titulares Independientes y no Independientes.

Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura

El Comité es el encargado de desarrollar la agenda concerniente a los proyectos corporativos en materia de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura, con la finalidad de promover el progreso económico y social de las comunidades en las que el Banco está presente, asegurando que el desarrollo sostenible esté firmemente integrado en la estrategia del Banco tanto en el corto como en el largo plazo. Está Integrado por el Presidente, el Vicepresidente Primero, Directores Titulares Independientes y no Independientes, el Gerente General y Gerentes Principales y Departamentales.



INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

Comité de Retribuciones

Asesora al Directorio sobre todas las políticas de remuneración y los planes de incentivos al personal, así como también participa en las propuestas de retribución de los miembros del Directorio y la Alta Gerencia. Está Integrado por Directores Titulares Independientes y no Independientes.

Comité de Asesoría Jurídica, Gobierno Societario y Cumplimiento

Coordina y monitorea lo concerniente a los temas jurídicos, a las buenas prácticas de gobierno societario y de cumplimiento normativo. Está integrado por Directores Titulares Independientes y no Independientes.

Comité de Sistemas

El Comité tiene como funciones velar por el correcto funcionamiento de los sistemas de tecnología informática del Banco, y contribuir a la mejora de la efectividad de dichos sistemas, entre otras funciones. Está Integrado por Directores Titulares Independientes y no Independientes, el Gerente General, Gerentes Principales y Gerentes Departamentales.

Comité Estratégico de Transformación Digital e Innovación

El Comité tiene como función establecer la agenda digital y las políticas estratégicas de organización, su simplificación, priorización e implementación, tratando lo concerniente a la ejecución de dicha agenda. Está Integrado por el Presidente, Directores Titulares no Independientes, el Gerente General y Gerentes Principales.

A continuación, se describen las tareas de los Comités del Banco que reportan en forma directa al Gerente General:

Comité Ejecutivo

Su función es la de velar por la implementación de las decisiones y políticas del Directorio, efectuando un seguimiento de la gestión de las áreas comerciales y de apoyo del Banco. Asimismo, se encarga de ejecutar y realizar un seguimiento de los principales objetivos estratégicos del Banco, y de coordinar y supervisar a las diferentes Gerencias Departamentales.

Es el máximo órgano ejecutivo de la Entidad, el cual está integrado por el gerente general y todos los Gerentes Principales.

Comité de Análisis y Resolución (CAR)

Tiene como objeto brindar apoyo al Oficial de Cumplimiento en la adopción, planificación y cumplimiento de las políticas y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento del Sistema de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo que haya establecido y aprobado el Directorio, y velar por el cumplimiento de la normativa vigente en la materia. Está Integrado por el Vicepresidente Primero, el Gerente General y por Gerentes Principales y Departamentales.

Comité de Activos y Pasivos (ALCO)

Tiene como misión coordinar lo concerniente a los temas relacionados con la gestión diaria de los riesgos del banco y la de velar por la implementación de las decisiones en el área de su competencia, haciendo un seguimiento de la gestión. El Comité analiza, ejecuta y recomienda las políticas sobre la gestión de activos y pasivos del Banco, con el objeto de capitalizar las ventajas competitivas en operaciones de tesorería, maximizar tanto el ingreso neto de intereses como el retorno sobre activos y capital, al tiempo que intentará limitar el riesgo de tasa de interés y el riesgo de liquidez, dentro de los límites impuestos por la normativa bancaria argentina. Está Integrado por el Gerente General y por Gerentes Principales y Departamentales.



Desempeño

Anualmente, todos los Directores deben completar un cuestionario que incluye aspectos cualitativos y cuantitativos de la gestión para hacer una autoevaluación de su desempeño.

En el caso de la Alta Gerencia, el desempeño es evaluado por el Directorio, quien fija a los diferentes gerentes objetivos a corto y largo plazo, tanto individuales como organizacionales.

La evaluación se registra en una herramienta online que administran las Gerencias de Estrategia y de Gestión y Desarrollo de Personas. A su vez, Santander Argentina implementa un sistema de incentivos económicos para los ejecutivos que obtengan resultados sostenibles en el tiempo a los que beneficia con una política de remuneración variable diferida a tres años únicamente para las personas consideradas como tomadores de riesgo.

Remuneración del directorio y política de remuneración de los cuadros gerenciales

La remuneración del Directorio está regulada por la Ley General de Sociedades (LGS) y por las Normas de la CNV. De conformidad con dicha regulación, los honorarios abonados a los Directores deben ser aprobados en Asamblea de accionistas, en cumplimiento del artículo 261 de la LGS. La política general de

remuneraciones del management y personal consiste en una remuneración fija acompañada por una parte variable sujeta al cumplimiento de objetivos individuales y conjuntos, dentro de los mejores valores de mercado, procurando que el Banco asuma niveles adecuados de riesgos en la estructura del sistema de incentivos económicos al personal. El Banco desea que su paquete retributivo sea competitivo a través de una remuneración adecuada, facilitando de esta manera la atracción y retención del talento. La remuneración fija se establece en función del valor del puesto, la maduración en el mismo, el posicionamiento del puesto en el mercado y los diferentes modelos de carrera progresivos dentro de cada gerencia. La retribución fija representa una proporción significativa de la compensación total, con la finalidad de evitar la asunción de riesgos innecesarios y ponderando los diferentes riesgos que cada funcionario asume en el desempeño de sus tareas.

La remuneración variable consiste en un plan de pago en efectivo anual que está relacionado con el nivel de cumplimiento de los objetivos fijados. Los indicadores que determinan el nivel de remuneración variable de todo el Banco están asociados a la rentabilidad del mismo, al desempeño con los clientes, a la performance en relación al resto de los stakeholders y al cumplimiento de los objetivos individuales fijados en cada caso. El

Banco posee una política de remuneración variable diferida únicamente para las personas consideradas como tomadores de riesgo. Dicha política supone la entrega diferida, por un período de 3 años a 5 años, de parte de la retribución variable que perciban en función de sus responsabilidades en el marco del cual se les diferirá la misma, en un determinado porcentaje de efectivo y de acciones de Banco Santander, S.A. De esta manera, el Banco procura asumir niveles adecuados de riesgo en la Estructura del sistema de incentivos económicos al personal y que se privilegien resultados sostenibles, no solamente a corto plazo sino también a mediano y largo plazo. Asimismo, no existen planes de opciones de preferencia para la compra de acciones ni contratos de locación de servicio de los Directores con el Banco que establezcan beneficios luego de la terminación de sus mandatos.

Plan de pensiones

En reconocimiento al compromiso y las contribuciones realizadas por los Directivos durante su carrera profesional en el Banco, contamos con una política de pensiones que ofrece prestaciones adicionales a las de la seguridad social en caso de jubilación, invalidez total y permanente o fallecimiento. El plan cuenta con un aporte extraordinario del Santander por única vez, un aporte mensual del empleado y su equivalente por parte del Banco.

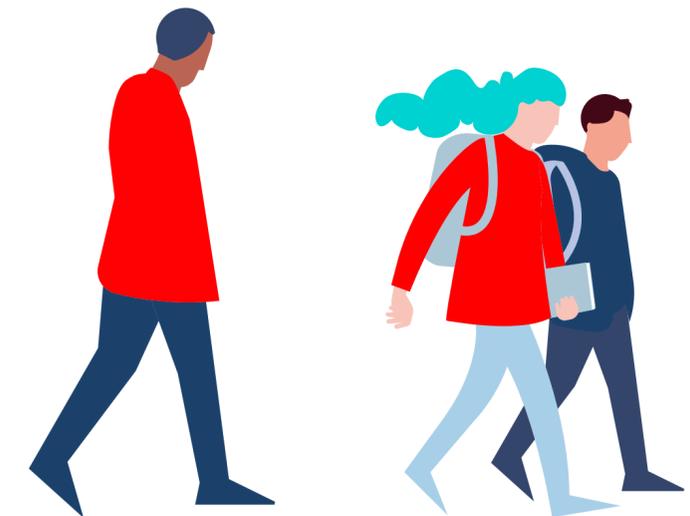




Agradecimiento

El Directorio desea expresar su agradecimiento a todos sus clientes, a sus accionistas y, muy especialmente, a todos sus empleados por el compromiso asumido durante el ejercicio, lo que ha permitido cumplir con los objetivos trazados y confirmar -una vez más- el liderazgo del Banco en el mercado financiero argentino. Buenos Aires, 18 de marzo de 2021.

El Directorio.
Enrique Cristofani
Presidente



Informe de Banca Responsable



Informe de Banca Responsable

- 1 Banca Responsable
- 2 Ambiente
- 3 Cadena de Valor

1

Banca Responsable



Trabajamos cada día para contribuir al progreso de las personas y las empresas, apoyando un crecimiento inclusivo y sostenible.

Información financiera	2019	2020
Inversión social	\$ 92.200.200	\$+ 173.000.000*
Personas ayudadas a través de programas con la comunidad	186.000	+380.000
Convenios con universidades	88	89
Voluntarios	+ 300	160
Horas de voluntariado	3.414	3.687
Personas empoderadas financieramente	57.445	337.760

* Más de 67.000.000 pesos pertenecen a una partida específica para colaborar con organizaciones e iniciativas que trabajaron en asistencia alimentaria y sanitaria en el contexto de la pandemia por COVID 19.



Educación

Educación primaria y secundaria



<p>Becas escolares</p>	<p>Innovación pedagógica</p>
<p>En alianza con distintas organizaciones, brindamos más de 150 becas y acompañamiento a jóvenes de todo el país para que puedan continuar sus estudios escolares.</p>	<p>Colaboramos con programas que capacitan a docentes y alumnos en el uso de tecnologías y herramientas digitales.</p>
<p>Fomento de la lectura</p>	<p>Educación ambiental</p>
<p>Apoyamos proyectos que incentivan el hábito de la lectura, tanto de libros impresos como de textos digitales para niños y jóvenes, para que adquieran fluidez lectora en los primeros años de escolaridad.</p>	<p>Generamos alianzas con organizaciones enfocadas en impulsar la conciencia ambiental en distintos públicos: alumnos, docentes, empleados de Santander Argentina, entre otros.</p>

Educación rural

Junto a la Fundación Ruta 40, que trabaja en el fortalecimiento de la red de 44 escuelas rurales próximas a la Ruta Nacional 40, brindamos cursos de STEAM a 120 docentes rurales. Los participantes aprendieron a codificar utilizando diferentes recursos y por medio de lenguaje iconográfico, formación del pensamiento computacional, conceptos claves y actividades didácticas. El programa fue implementado en conjunto con Educación Tecnológica, representantes de Lego Education en Argentina.

Capacitación en Responsabilidad Social y Sustentabilidad

Acompañamos al Instituto Argentino de Responsabilidad Social (IARSE) en su Conferencia Internacional IARSE 2020, que abordó temáticas como la ética y la gobernanza, las organizaciones y el trabajo, y la gestión y la toma de decisiones. Contó con paneles expositivos y espacios de aprendizaje experiencial, a partir de los cuales los participantes aprendieron e incorporaron herramientas para la planificación estratégica e integral de la gestión sustentable de sus organizaciones; y herramientas para la medición de los impactos derivados de esas gestiones.



INFORME DE BANCA RESPONSABLE

♦
●
◆
Educación superior

Desde Santander Universidades, generamos convenios con 89 universidades públicas y privadas, para generar acceso a los jóvenes a la educación superior, brindar apoyo para que finalicen sus estudios y reconocerlos por sus esfuerzos a través de los siguientes programas.

Iniciativa	Objetivo	Impacto
Becas de Estudio Santander	Destinar becas a alumnos de las universidades argentinas para de facilitar el acceso, la permanencia y/o la finalización en los estudios de grado a sectores estudiantiles con necesidades económicas y alto desempeño académico.	360 becas entre 33 universidades con convenio y 5.488 participantes registrados.
Becas Futuros Profesionales (desde 2013)	Permitir a estudiantes universitarios desarrollar una práctica profesional.	2.096 inscriptos y 294 alumnos de grado beneficiarios, provenientes de diferentes universidades con convenio a nivel nacional.
Premio al Mérito Académico	Destinar becas de 8.000 pesos para los mejores 600 promedios entre los alumnos clientes postulados.	7.024 inscriptos, de más de 60 universidades del país.
Premio al Mejor Egresado (13° edición)	Destinar 20.000 pesos de beca al mejor graduado de cada una de las universidades que tienen convenio con Santander Universidades.	

1.342 beneficiarios

de programas locales, por convocatorias propias de Argentina.

4.681 argentinos beneficiarios

entre estudiantes, graduados y docentes, beneficiarios de 19 programas que son iniciativas del Grupo Santander,

+ de 80 universidades

participan de programas de becas, premios, prácticas o captación.

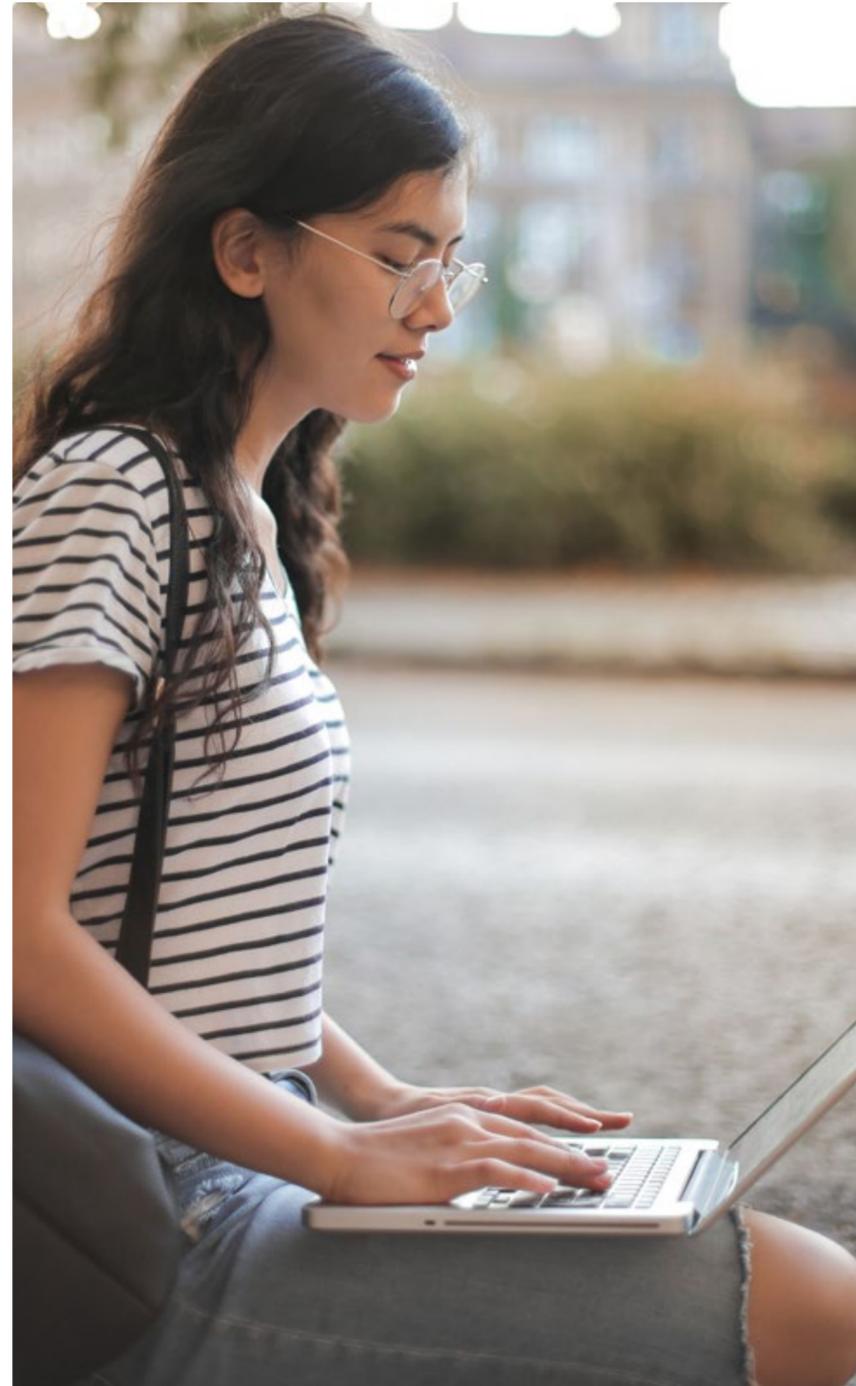


• Becas #InvierteEnTi

Lanzado a través de Grupo Santander y Santander Universidades, esta iniciativa prevé desarrollar cinco programas globales de becas, 100% online, para más de 1.500 estudiantes y jóvenes profesionales con el objetivo de aportar soluciones y herramientas que les ayuden a mejorar su empleabilidad.

Con estas becas se busca mejorar su competitividad laboral en el contexto actual marcado por la pandemia del COVID-19, en el que se ha incrementado el nivel de desempleo entre jóvenes y ha acelerado el proceso de transformación del mercado de trabajo.

Las becas se lanzan a través de convenios con instituciones educativas líderes en el desarrollo de las competencias profesionales más demandadas por las empresas: *Massachusetts Institute of Technology (MIT)*, *London School of Economics (LSE)*, *University of Pensilvania (UPenn)*, *IE University* y *ESADE*.



• UNIVERSIA

Fundada en el año 2000, Universia hoy día se ha convertido en la red de cooperación universitaria más grande del mundo. Cuenta con el apoyo del Banco Santander Argentina, a través de Santander Universidades.

Universia tiene como misión actuar como agente de cambio, ayudando a las universidades a desarrollar proyectos compartidos y generar nuevas oportunidades para la comunidad universitaria, atendiendo a la demanda del entorno empresarial e institucional y con criterios de eficiencia económica y rentabilidad. Promueve el cambio y la innovación a través de una plataforma de productos y servicios para la comunidad universitaria y las empresas.

Posee una red que nuclea cerca de 800 universidades de 20 países de todo el mundo: Andorra, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana y Uruguay.



Universia Argentina, constituida en 2001, cuenta con 83 Universidades Socias de gestión pública y privada, que representan el 91% del colectivo universitario argentino. **Sus principales ejes de actuación se centran en orientación académica, empleo y en apoyar la transformación digital de las universidades.**

→ En Empleo, Universia funciona como agente integrador conectando universidad, talento y empresa. Cuenta con un producto digital innovador, siendo una herramienta única de empleo y pasantías, con un sistema de gestión documental automatizado.

→ Constituyó MetaRed, que en Argentina, cuenta con universidades públicas y privadas. Tiene por objetivo servir de lugar de encuentro, debate, reflexión y trabajo colaborativo sobre la utilización de las TICS (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) en las universidades argentinas.

Apoyo a emprendedores

Plataforma Santander X: se trata de una plataforma digital que es la primera comunidad global de emprendimiento universitario. Su objetivo es generar networking entre emprendedores y universidades.

Programa Ideas X | Argentina: propone fomentar la cultura emprendedora entre jóvenes universitarios, como un modo de contribuir al desarrollo económico y social del país, mediante la creación de riqueza y nuevas fuentes de empleo. El programa tuvo una única edición en el año 2020 y otorgó 50 becas de formación online de 6 meses de duración para un programa de formación y preincubación de proyectos en etapa inicial.

Programa Explorer: es un programa de formación para emprendedores que funciona en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires y que ofrece acompañamiento, mentoreo y networking a los participantes para que puedan llevar adelante su proyecto durante 5 meses.

Premio Emprendedor X: este año celebramos la 16° edición de esta competencia de planes de negocios, que busca fomentar la cultura emprendedora entre estudiantes y jóvenes profesionales, con más de 100 participantes. Desde sus inicios se entregaron más de 60 premios y se registraron más de 3.500 propuestas de más de 70 universidades.



INFORME DE BANCA RESPONSABLE



Comunidad Women

Se trata de un nuevo espacio que busca impulsar a las clientas difundiendo sus emprendimientos a través de las redes sociales oficiales del Banco, para acompañar su crecimiento e impulsar sus ventas, visible para los más de 634 mil seguidores en Facebook y 173 mil en Instagram.

Santander Women también acompaña a su comunidad brindando herramientas como el Site de Formación Women, una plataforma web con herramientas de formación y negocios enfocada en generar nuevas oportunidades para emprendedoras, empresarias y profesionales.

A su vez, mediante una alianza con la ONG Pro-Mujer, una organización que busca mejorar la vida de las mujeres y de sus familias a través de apoyo económico, capacitación empresarial y atención para la salud, impulsando la bancarización de más de 18 mil mujeres emprendedoras del norte del país. El objetivo es otorgar cuentas bancarias a las beneficiarias de los microcréditos que otorga la ONG, acercándoles una herramienta de cobro y pago, sin cargo, para acompañarlas durante el proceso de bancarización. También se les brindará acceso al Campus by Women, un portal con capacitaciones gratuitas sobre herramientas para potenciar sus negocios.

Además, la iniciativa acompaña el desarrollo económico de la mujer a través de las siguientes herramientas:

- Capacitación e inclusión financiera, para ayudar a las mujeres a adquirir mayores conocimientos e incrementar su independencia económica.
- 400 sucursales de alcance en todo el país.
- *Networking* a través de eventos exclusivos, para que las mujeres puedan desarrollar sus redes de contacto, y Work Café, un espacio de coworking para clientes y no clientes.
- Productos financieros que ofrecen soluciones pensadas para las mujeres, como préstamos personales, prendarios, seguros de protección Women, vehicular y comercial, e inversiones. También una línea de financiación con tasa preferencial de 30% para PyMEs y empresas.
- Beneficios por medio de la tarjeta de crédito Women, que incluye descuentos específicos para mujeres en rubros como capacitación, marketing digital y promociones exclusivas.



SuperClub Comprometidos

La categoría SuperClub Comprometidos, creada en 2019, tiene como objetivo impulsar emprendimientos que trabajan para lograr un triple impacto positivo (social, ambiental y económico). En la misma ofrecemos a nuestros clientes la oportunidad de canjear sus puntos por productos elaborados por emprendedores y organizaciones que generan recursos a partir de negocios responsables.

Algunos de estos emprendimientos son acompañados desde nuestras Sucursales de Integración Social y otros forman parte de los distintos programas que desarrollamos en la comunidad. En 2020, debido a la pandemia, lanzamos un subcategoría que incluye la posibilidad de canjear puntos por donaciones monetarias a organizaciones que trabajan en asistencia sanitaria y alimentaria.

Además, comenzamos a trabajar junto a Ofelia, un marketplace que reúne a emprendimientos de todo el país, y realiza la curaduría de los emprendimientos y productos que integran SuperClub Comprometidos, garantizando la diversidad y calidad de los mismos.



79% de los emprendimientos utiliza materiales reciclados o de bajo impacto ambiental



75% son liderados por mujeres



38% trabajan con comunidades vulnerables.



Empleabilidad

Centro Educativo Pescar Santander

Junto a la Fundación Pescar llevamos adelante hace más de 13 años los Centros Educativos Pescar Santander. En los mismos se brinda formación personal y laboral a jóvenes del último año del secundario, de escasos recursos y oportunidades, con el objetivo de favorecer su plena inclusión sociolaboral.



334 jóvenes se capacitaron



17 Centros Pescar Santander

Programando La Inclusión

Acompañamos el programa Programando la Inclusión con la Asociación Formar para 240 jóvenes de comunidades vulnerables en conocimiento para programación y habilidades blandas, promoviendo la inserción laboral al mercado IT de las nuevas generaciones de programadores.



240 jóvenes participantes



7 meses de capacitaciones en programación

244 horas de formación técnica

56 horas de formación en habilidades para el trabajo



INFORME DE BANCA RESPONSABLE

Potreros Digitales

Potrero Digital es una red de escuelas de oficios digitales orientada a la integración social, la capacitación y la obtención de trabajo para personas mayores de 16 años con escasas oportunidades. Esta iniciativa es realizada en alianza con los referentes de las organizaciones territoriales ubicadas en cinco barrios de CABA: Barrio 31, Barrio 15, Barrio 20, Barrio 1-11-14 y Barrio 21-24. Las especializaciones técnicas en oficios digitales que se ofrecieron fueron: marketing digital (gestión de redes sociales y publicidad en google), programación (*front end, back end y python*), comercio electrónico, soporte informático, emprendedorismo, educación financiera, habilidades socioemocionales, inglés digital y alfabetización digital.



1077 alumnos
de CABA participantes de talleres de habilidades digitales y para el trabajo

Inmigrantes Digitales

En alianza con la Asociación Civil Inmigrantes Digitales brindamos talleres de herramientas tecnológicas, marketing digital para microemprendedores y búsqueda de empleo. A través de este programa logramos un doble impacto: capacitar a personas en situación de vulnerabilidad y brindar oportunidades de empleo para personas con discapacidad motriz, quienes se desempeñan como instructores en los talleres.

En 2020 acompañamos



Capacitación en E-commerce en escuelas técnicas

Junto a la Fundación Construyamos llevamos adelante capacitaciones sobre comercio electrónico para 3.951 alumnos de Chaco, Salta, Mendoza y Buenos Aires (Partido de La Matanza y Mar del Plata) y educación financiera para 4.706 beneficiarios.

Programa de reinserción laboral +45

Junto a la Asociación Civil Diagonal brindamos 7 talleres gratuitos para mayores de 40 años que se encuentran desempleados, brindando herramientas emocionales y técnicas para lograr una búsqueda laboral más eficaz, tanto para la relación de dependencia como para el emprendedorismo.

Cursos de gerontología

En alianza con AMIA, dictamos cursos de formación para Asistentes Gerontológicos, formando a 150 alumnos en habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo el adecuado cuidado y acompañamiento de personas mayores.





Sucursales de integración social (SIS)

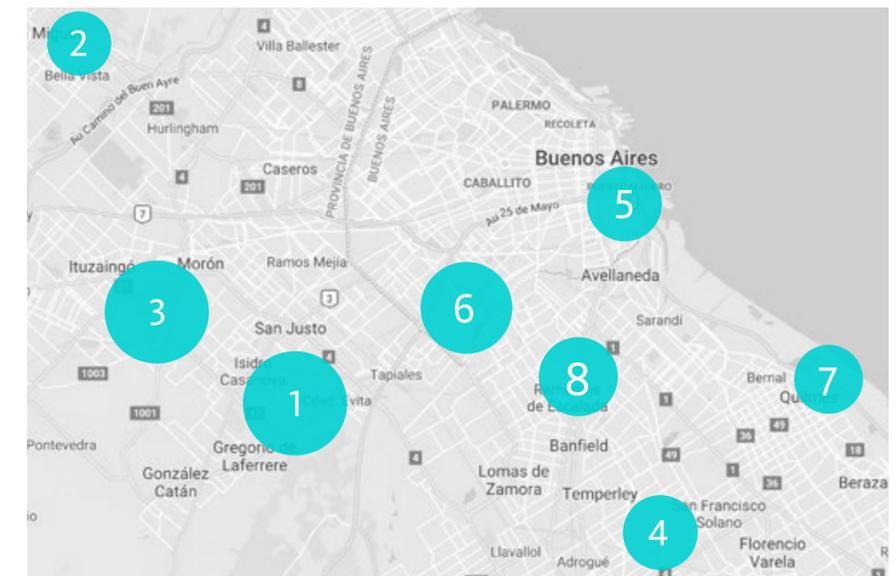
 Influencia sobre **310.000 habitantes**

 usuarios de servicios financieros en el 2020 (ATMs) **159.000 no clientes**

 **22.894 clientes**

En Santander Argentina estamos comprometidos con brindar oportunidades de inclusión que permitan integrar a las distintas comunidades, a través de las Sucursales de Integración Social (SIS) y las capacitaciones en educación financiera que brindamos a distintos públicos.

Sucursales de Integración Social



- 1 | Barrio La Juanita-Laferrere
- 2 | Ciudad Santa María-San Miguel
- 3 | Castelar Sur
- 4 | Don Orión-Almirante Brown
- 5 | Barrio 31 - Capital Federal
- 6 | Barrio 20 - Lugano
- 7 | Barrio Itatí - Quilmes
- 8 | Villa Jardín - Lanús, inaugurada en 2020



INFORME DE BANCA RESPONSABLE

Las SIS ofrecen productos especialmente diseñados para la comunidad donde se encuentran ubicadas, en Gran Buenos Aires y Capital Federal, con el fin de colaborar en la generación de sus ingresos y contribuir a mejorar el nivel de vida de las personas involucradas:

- Tarjetas de crédito con mínimos requisitos
- Microcréditos escalonados para emprendedores con una tasa especial
- Microcréditos con aval de empresa destinado a desarrollar heladerías sociales (Vía Bana)
- Caja de ahorro Supercuenta sin cargo por 12 meses
- Caja de ahorro Supercuenta con Préstamo Preacordado
- Paquetes de productos con mínimos requisitos y especialmente adecuados tanto en líneas crediticias como en costos mensuales para el mercado objetivo
- Seguros de vida, accidentes personales, protección femenina/masculina y sepelio.

Indicadores de impacto	2019	2020
Número de clientes a cierre del ejercicio	14.400	22.894
Número de clientes financiados en el ejercicio	267	162
Número de operaciones vivo a cierre del ejercicio	183	208
Número de operaciones formalizadas en el ejercicio	267	162
Desembolso vivo total a cierre del ejercicio	\$12.073.286	\$ 6.534.000
Desembolso total efectuado en el ejercicio	\$9.836.500	\$ 6.741.000
Promedio de microcrédito	\$29.600	\$ 42.820
Plazo medio del microcrédito (meses)	8	12
Tipo de interés aplicado (en su caso, rango)	90,20%	57%
Número total de micro-negocios apoyados desde el inicio	1.045	1.229
Número total de empleos generados (directos)	-	122
% de mujeres microempendedoras	60%	68%
Número de clientes que renuevan crédito	630	17
Número de clientes traspasados a segmento tradicional	10%	10%
Tasa de mora a 90 días	12%	8%

Santander y Vía Bana: 150 emprendedores de barrios vulnerables lograron acceder al financiamiento a través de las SIS para poner su propia heladería, generando puestos de trabajo y bancarización.



Call Center de La Juanita: una iniciativa que propone oportunidades de trabajo, crecimiento, integración y capacitación a los vecinos del barrio.



Fundación Santander Argentina

Desde la intersección de las avenidas Juan de Garay y Paseo Colón, en el denominado Distrito de las Artes, la Fundación Santander Argentina reafirma el compromiso del Banco con la cultura y la educación del país. Su gestión se desarrolla en tres ejes: exposición, educación y apoyos.

El año 2020, en un contexto mundial de crisis sanitaria a raíz del COVID-19, planteó nuevos desafíos y la capacidad para adaptarse fue fundamental. Si bien el aislamiento social obligatorio impuso el cierre temporal de las instalaciones, ello no impidió ver a esta situación como una oportunidad para potenciar la visibilidad de la Fundación y llevar la cultura a todos los hogares del país.

La Fundación tiene los siguientes objetivos:

- Posicionarse como plataforma de difusión y promoción de la cultura argentina a nivel nacional e internacional.
- Acercar la cultura y el arte contemporáneo argentino al público en general e impulsar la formación en disciplinas artísticas.
- Generar compromiso con la comunidad a través del relacionamiento con las instituciones culturales y sociales, especialmente establecidas en el Distrito de las Artes.



Exposición

Escalera Horizontal - Leandro Erlich

Como cierre de un año desafiante, se presentó al público "Escalera Horizontal", un proyecto site-specific de Leandro Erlich para Fundación Santander Argentina. La obra, un nuevo hito en el Distrito de las Artes, es una adquisición muy importante para el Banco porque simboliza los valores de la transformación cultural que se promueven desde Santander Argentina: una organización horizontal, cercana a los clientes, sin jerarquías, con movimiento, ágil y dinámica. La obra estará exhibida de forma permanente.



Educación

Programa de Visitas Educativas

El Programa de Visitas Educativas había comenzado el año recibiendo a familias de colaboradores del Banco y a chicos y adolescentes de organizaciones sociales vecinas para recorrer la exposición "Intemperie" de Gachi Hasper, y se adaptó al plano virtual. #IntemperieEnCasa consistió en una serie de actividades para explorar la obra en familia. Además, facilitó el desarrollo de una Guía de Actividades para Docentes y Alumnos, que permitió establecer vínculos y ofrecer contenidos pedagógicos relacionados al arte contemporáneo a la comunidad educativa de la Ciudad de Buenos Aires, Gran Buenos Aires y provincia de Santa Fe.

De las visitas presenciales participaron

 **175** alumnos

 **380** docentes y directivos

 recibieron la capacitación **online**

Talleres de Formación

Durante 2020, se realizaron 15 talleres de formación de las siguientes disciplinas: fotografía, collage, teatro, canto, pintura, escritura e introducción al arte contemporáneo. Además, se sumó una propuesta abierta a todo público: el Ciclo de Visitas a Espacios de Arte, un curso itinerante en el cual mes a mes, se ofreció un recorrido virtual por algún museo, galería o taller de artista con el objetivo de acercar a los participantes al circuito artístico local. Todas las actividades se realizaron a través de la plataforma Zoom, lo cual permitió expandir la convocatoria a clientes y colaboradores del Banco residentes en otras áreas del país.

De los Talleres de Formación participaron un total de

 **733** beneficiarios

y del Ciclo de Visitas, unas

 **1.194** personas

Temporada de Arte

Durante los meses de julio y agosto, se desarrolló la Temporada de Arte, un calendario de actividades gratuitas y online para acercarse a las artes visuales, la música, el cine y el teatro sin moverse de casa. En alianza con instituciones culturales a las que el Banco acompaña mediante programas de sponsorship y mecenazgo, como Mozarteum Argentino, Paseo la Plaza, Cinemateca Argentina y Fundación DAC. La agenda incluyó talleres de formación, tutoriales en familia, ciclos de conversaciones, dos ciclos de cine y varios espectáculos teatrales y musicales, presentados por destacados protagonistas de la escena local. Todo el contenido se puede seguir disfrutando gracias a que la Fundación, también para esta fecha, lanzó su [web](#).

Las actividades contaron con un promedio de

 **316** espectadores

 **24.691** visualizaciones



INFORME DE BANCA RESPONSABLE

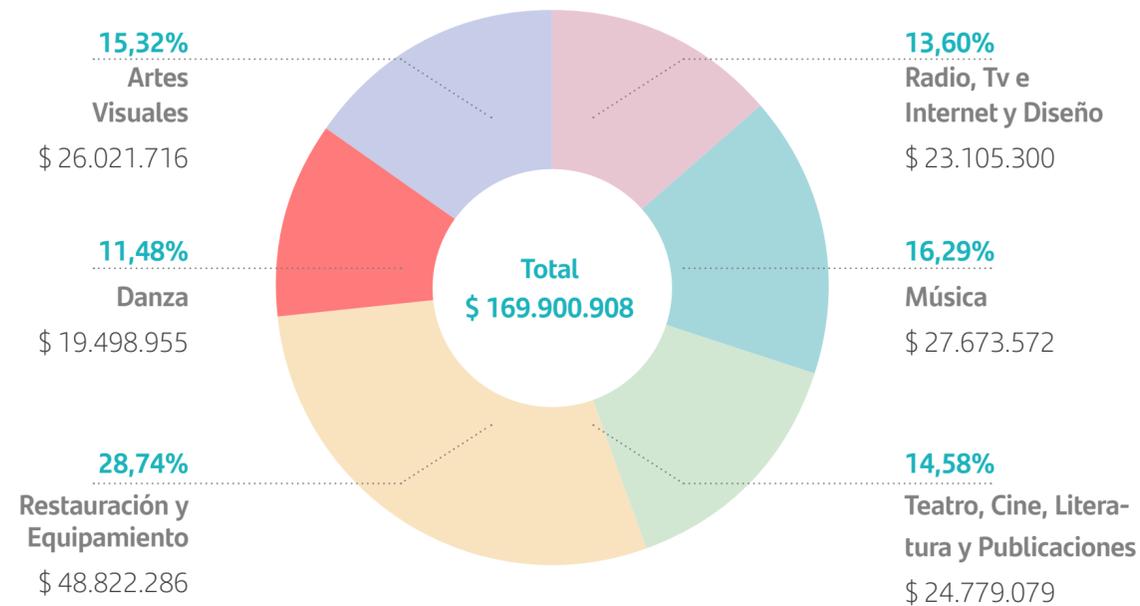
Apoyos

Mecenazgo

Otro eje importante de la gestión 2020 fue el acompañamiento de la Fundación al Banco en la selección y difusión de proyectos culturales aprobados por la Ley de Mecenazgo del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires. Mediante la Ley de Mecenazgo el Banco realiza aportes a proyectos culturales a través del Régimen de Promoción Cultural-Mecenazgo, dependiente del Ministerio de Cultura del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Este programa es una oportunidad

para afianzar el vínculo con la comunidad artística y generar alianzas culturales a largo plazo.

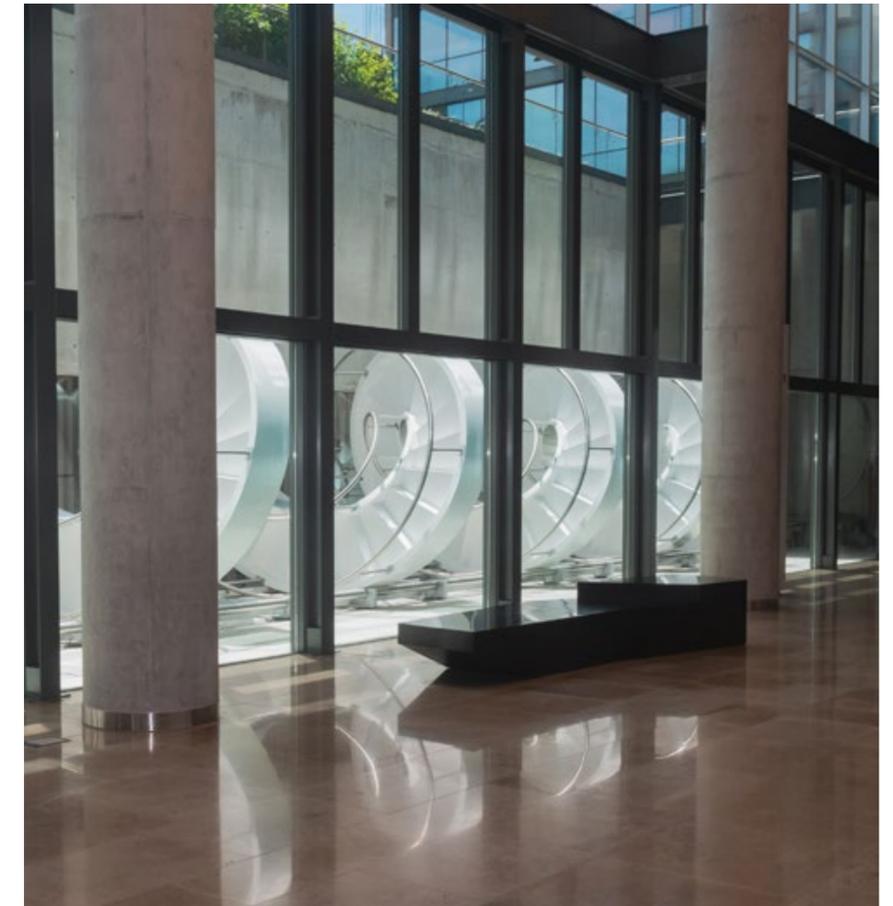
En 2020 con la nueva ley solo queda la figura del Patrocinador que permite asociar la marca al proyecto y empieza el financiamiento fiscal decreciente, siendo el esquema de participación en el primer año 80%-20%, segundo año 70%-30% hasta llegar a 50%-50%.



Santander Argentina reasignó 169 millones de pesos de sus impuestos en IIBB a **148 proyectos culturales y artísticos.**
\$148.003.008
87 % destinado a fundaciones
44 Proyectos
\$ 21.897.900
13% destinado a personas físicas
104 Proyectos

ArteBA

La Fundación Santander Argentina acompañó al programa Open Forum, de arteBA, a través del Banco, principal sponsor de la feria de arte contemporáneo con más trayectoria en el país.



2

Ambiente

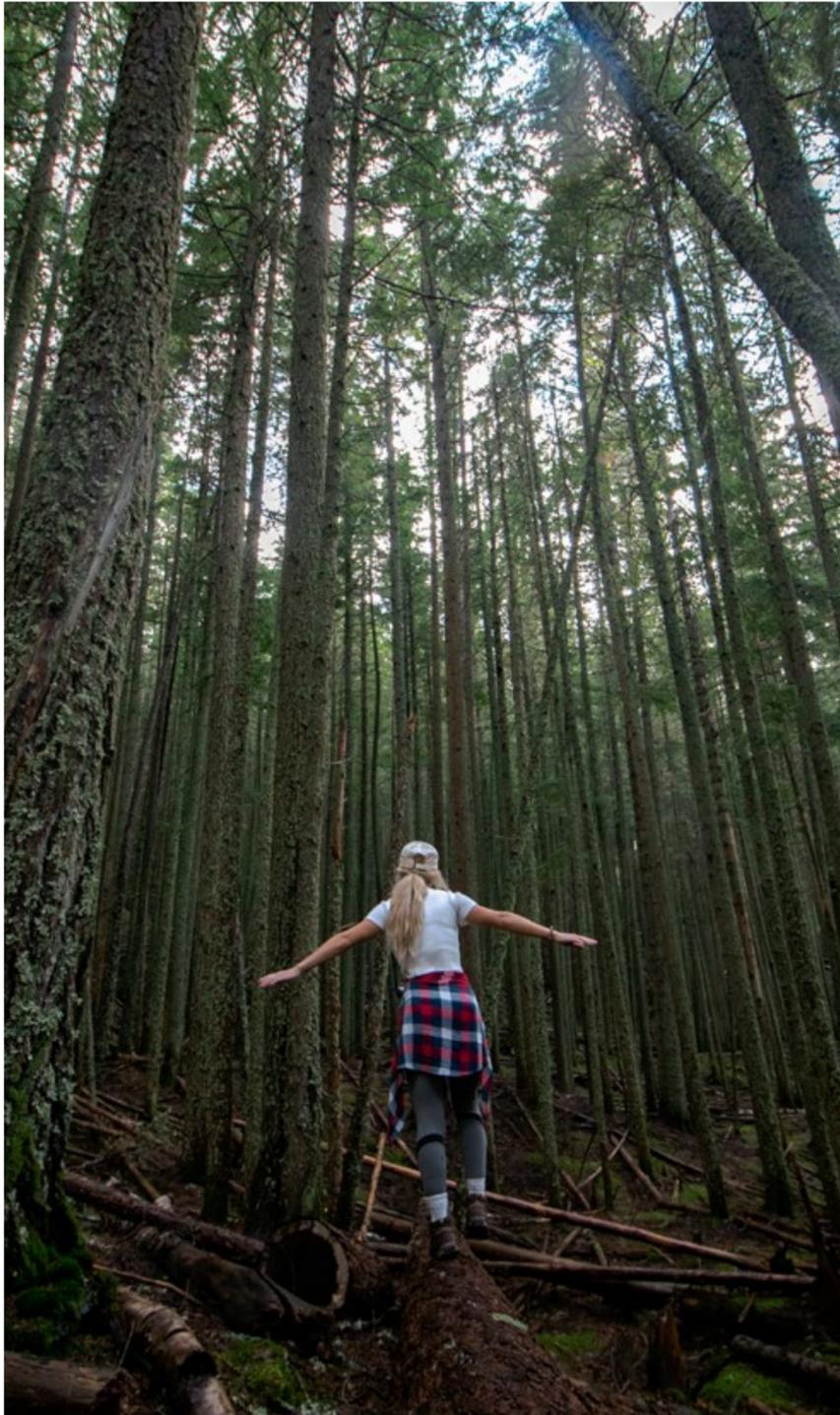


Nuestro compromiso es contribuir al progreso de las personas y las empresas, impulsando el crecimiento inclusivo y sostenible.

Participamos en espacios de diálogo y alianzas para el desarrollo sostenible:

- Pacto Global de Naciones Unidas
- Principios de Ecuador
- Principles for Responsible Investment (PRI)
- Carbon Disclosure Project (CDP)
- Banking Environment Initiative (BEI)
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- Grupo de Trabajo de Clima del Pacto Global
- Protocolo de Finanzas Sostenibles





Política ambiental

En Santander Argentina estamos comprometidos con la reducción del impacto ambiental de nuestras actividades, asumiendo los siguientes desafíos

- Evitar o minimizar la contaminación generada por nuestras actividades.
- Considerar y evaluar los impactos en el cambio climático de nuestros productos y servicios y las medidas a adoptar para la eliminación o reducción de las emisiones contaminantes.
- Establecer mecanismos de gestión que permitan medir de forma objetiva la evolución del desempeño ambiental y la toma de decisiones.
- Promover productos y servicios respetuosos con el medio ambiente y acompañar a nuestros clientes en la transición a una economía baja en carbono.

- Fomentar la concienciación entre sus empleados para adoptar medidas de protección del medio ambiente.
- Impulsar acciones orientadas a la sensibilización de la sociedad en actuaciones para la protección ambiental.
- Participar en iniciativas internacionales y locales relacionadas con la sostenibilidad y el medio ambiente.
- Informar de forma transparente a nuestros grupos de interés sobre la posición, gestión, controles y resultados en relación al medio ambiente y al cambio climático en el Informe de Banca Responsable.





Política de energía

El mundo se encuentra frente a un período de transición energética, buscando alternativas más sostenibles y amigables con el ambiente. No obstante, sigue existiendo una dependencia de la energía generada a partir de combustibles fósiles como el carbón, el gas natural y el petróleo, que pueden tener impactos ambientales negativos significativos. Por eso, el objetivo de esta Política es establecer nuestros criterios en el sector energético, teniendo en consideración las mejores prácticas y estándares reconocidos a escala internacional, tales como:

- ⚡ Las directrices y documentación relativa a mejores prácticas publicadas por la Asociación de la Industria Petrolera Internacional para la Conservación del Medio Ambiente.
- ⚡ Las directrices y documentación relativa a mejores prácticas publicadas por la Asociación Internacional de Productores de Petróleo y Gas.

- ⚡ El Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA) y, en particular: Los estándares de seguridad del OIEA (Nociones fundamentales de seguridad, Requisitos de seguridad y Guías de seguridad); La Convención sobre la Seguridad Nuclear; La Convención sobre la Protección Física de los Materiales Nucleares, y la Convención Conjunta sobre Seguridad en la Gestión del Combustible Gastado y sobre Seguridad en la Gestión de Desechos Radiactivos.
- ⚡ El Tratado sobre la No Proliferación de las Armas Nucleares.
- ⚡ Las recomendaciones de la Comisión Mundial de Represas.
- ⚡ La Asociación Internacional de la Hidroelectricidad.
- ⚡ Los Principios del Ecuador.





Finanzas sostenibles

Protocolo de Finanzas Sostenibles

En 2019, junto a 18 bancos de Argentina firmamos el Protocolo de Finanzas Sostenibles, con el objetivo de comenzar a construir una estrategia de finanzas sostenibles en la industria bancaria. En 2020 participamos activamente en las reuniones y mesas de trabajo que se desarrollan para el cumplimiento y avance del Protocolo.

Los signatarios de este Protocolo nos comprometemos a trabajar en cuatro ejes estratégicos:

- Desarrollar políticas internas para implementar estrategias de sostenibilidad.
- Crear productos y servicios financieros para apoyar el financiamiento de proyectos con impacto ambiental y social positivo.
- Optimizar los actuales sistemas de análisis de riesgo con foco medioambiental y social.
- Promover una cultura de sostenibilidad.



INFORME DE BANCA RESPONSABLE

Préstamos Sociales

Santander Argentina se convirtió en el primer banco del país en certificar un marco de Préstamos Sociales, bajo criterios globales de sustentabilidad. Desde el inicio de la pandemia Santander Argentina ha otorgado préstamos por más de 70 millones de pesos en respuesta a la crisis sanitaria, siguiendo los criterios internacionales del marco de referencia para créditos sociales.

El marco de referencia para calificar créditos sociales fue validado por Sustainalytics, líder global en investigación, análisis y ratings ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), que juzgó a los criterios de Santander Argentina alineados con estándares internacionales de sostenibilidad, como los Principios de Bonos Sociales 2020 de International Capital Market Association (ICMA), y proporcionó una Opinión de Segunda Parte (SPO) sobre la solidez y credibilidad del marco de referencia.



Las diferentes líneas de financiamiento se destinaron a pagos de sueldos, necesidades de capital de trabajo, inversiones en equipo tecnológico para facilitar el trabajo a distancia y gastos de capital para mejorar la capacidad instalada y comprar suministros médicos.

En adelante, Santander Argentina informará anualmente a través de su Informe Anual Consolidado las siguientes métricas, que han sido y serán verificadas externamente por un auditor financiero para garantizar que cumplan con los criterios del marco de referencia para créditos sociales.

Préstamos Sociales Asignados según destino de fondos (en millones de pesos)	2020
Sueldos	\$ 14.623
Capital de Trabajo	\$ 9.905
Refinanciaciones	\$ 186
Salud	\$ 1.457
Inversión	\$ 3.433
Cheques	\$ 41.185
Total	\$ 70.789

Préstamos para financiar el pago de salarios	Cantidad de clientes (#)	12.154
	Monto (MM\$)	\$14.623
Préstamos para financiar los gastos de capital para facilitar el trabajo remoto	Cantidad de clientes (#)	296
	Monto (MM\$)	\$294
Préstamos para financiar gastos de capital para mejorar la capacidad instalada de MiPyMEs	Cantidad de clientes (#)	5.638
	Monto (MM\$)	\$9.607

Bonos Verdes

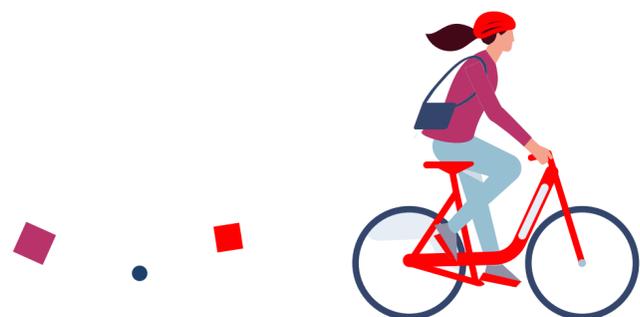
Lideramos las emisiones de Bonos Verdes de AES Argentina Generación y de CP Manque y CP Los Olivos (subsidiarias de Central Puerto), los primeros dos bonos verdes emitidos en el mercado primario local. En el caso AES, el financiamiento fue utilizado para la construcción del parque eólico "Vientos Neuquinos" (Neuquén), de 100 MW de potencia, y para para refinar la construcción de parques eólicos en Central Puerto, en la Provincia de Córdoba por un total de 79,8 MW. Adicionalmente fuimos colocadores de un bono de Petroquímica Comodoro Rivadavia, el cual posteriormente fue reetiquetado como verde ya que el uso de fondos se utilizó para financiar sus parques eólicos en Tornquist, provincia de Buenos Aires.



Iniciativas ambientales

Plan de Compensación de Emisiones

Grupo Santander anunció el compromiso de que toda la actividad del Grupo sea neutral en emisiones de carbono (net zero) en 2050. Este objetivo no solo aplica a su propia huella ambiental sino también a todas las emisiones de nuestros clientes como resultado de la financiación, asesoría o servicios de inversión que les dé Santander. A partir de esto, se elaboró un Plan corporativo de Compensación de Emisiones, mediante la inversión en proyectos que eviten o absorban gases de efecto invernadero (GEI), con el CO2 como principal. En línea con este Plan, cada país asumirá la compensación de sus emisiones adquiriendo créditos de carbono de un proyecto local ofrecido por un proveedor local, siempre que sea posible, priorizando como mínimo un proyecto en cada una de las 3 zonas de principal presencia del Grupo: Norteamérica, Sudamérica y Europa.



Medición de huella ambiental

Realizamos un control de los principales consumos, residuos y emisiones de las instalaciones que ocupan nuestros empleados, que posibilita identificar aquellos puntos en los que se genera un mayor impacto ambiental, posibilitando la adopción de las medidas más efectivas de prevención y el establecimiento de objetivos para mejorar de forma sistemática la gestión ambiental.

Intensidad energética	Consumo 2019	Consumo 2020	Variación interanual (%)
Energía eléctrica (MJ)	245.638.595	207.756.720	-15,42%
Superficie Santander (m ²)	339.661	320.675	-5,59%
Intensidad energética (MJ/m ²)	723,19	647,87	-10,41%

La reducción en la intensidad energética, se debe en primer lugar a la reducción en la superficie del Banco, debido al plan de fusiones de sucursales llevado a cabo en el período. Y, en segundo lugar, debido a la situación inédita del año 2020, donde se redujo el número de los edificios centrales activos.

Consumo energético interno (MJ) por tipo de fuente no renovable	Consumo 2019	Consumo 2020	Variación interanual (%)
Energía eléctrica ¹	245.638.595,00	207.756.720,00	-15,42%
Gas natural ²	3.419.641,61	7.273.844,66	112,71%
Gas oil ³	599.483,64	589.807,81	-1,61%
Nafta ⁴	1.479.048,73	852.378,20	-42,37%
Total de consumo interno	251.136.768,97	216.472.750,67	-13,80%

Alcance de los datos

1. Energía eléctrica: corresponde al consumo de oficinas corporativas y sucursales.
2. Gas natural: corresponde al consumo en red de sucursales y edificios corporativos que aún cuentan con gas natural como combustible para determinados artefactos.
3. Gas oil: corresponde a la alimentación de grupos electrógenos que se ponen en marcha ante eventuales cortes de suministro eléctrico, ante contingencias en sucursales.
4. Nafta: corresponde a la alimentación de grupos electrógenos que se ponen en marcha ante eventuales cortes de suministro eléctrico, ante contingencias en sucursales.



INFORME DE BANCA RESPONSABLE

Cabe destacar que el descenso del consumo energético se debió al aumento del trabajo remoto en el caso de los trabajadores de áreas centrales, y a la reducción y rotación de los colaboradores en sucursales.

Por otro lado, también se registran diferencias entre períodos, en gran parte debido a que para el 2020 logramos implementar un software para el registro y control de todas las facturas de sucursales y áreas centrales. Esto impactó en una mejora en la precisión y trazabilidad de la información.

Consumo energético interno (MJ) <small>por tipo de fuente no renovable</small>	Consumo 2019	Consumo 2020	Variación interanual (%)
Gas oil	6.484.984,80	29.899.377,48	361%
Nafta	6.474.029,10	19.178.908,59	196%
Total de consumo externo	12.959.013,90	49.078.286,07	279%

El alcance de los datos corresponde al transporte de empleados en remises y taxis.

En 2020 se identifica un considerable incremento en el consumo de combustibles para el transporte de empleados, dado que, bajo la condición del aislamiento social, preventivo y obligatorio por COVID-19, los colaboradores esenciales se vieron obligados a usar transportes privados.

Consumo energético externo por viajes en avión	Corta distancia (< 1000 km)	Media Distancia (1001 - 4000 km)	Larga Distancia (> 4001 km)
Q1	454.933	427.033	1.223.861
Q2	0	0	0
Q3	0	0	57.077
Q4	19.766	14.470	50.591
			2.247.731

En cuanto a los viajes en avión, se refleja una reducción de casi un 80% respecto al período anterior dada la situación sanitaria de público conocimiento a nivel global, impactando principalmente entre el segundo y tercer trimestre.

Reducción de plásticos de un solo uso y papel

Llevamos adelante iniciativas que tienen como objetivo promover el consumo responsable de recursos. Por un lado, la iniciativa *Plastic Free* contempla la eliminación gradual de los plásticos de un solo uso, como por ejemplo vasos y revolvedores plásticos de las máquinas expendedoras, para lo cual se entregó a cada colaborador una taza y una botella de vidrio. Se implementó además la campaña de reciclado de sellos y reemplazo de vajilla y botellas en el comedor.

Además realizamos la campaña *Paperless*, con foco en disminuir el uso de papel, a partir de la digitalización de procesos, una mayor eficiencia en la compra de insumos, el reemplazo de tarjetas personales de cartón por código QR en celulares.

Continuamos, como todos los años, con las campañas de concientización y educación en la separación de residuos, en alianza con organizaciones sociales y cooperativas que enseñan a los colaboradores a realizar una correcta disposición y a adoptar las 3R (Reutilizar, Reducir, Reciclar) como hábito diario. Dentro de las capacitaciones brindadas en el marco de ISO 14.001:2015 incluimos concientizar también al personal de limpieza de las sucursales.



INFORME DE BANCA RESPONSABLE

Certificación Norma ISO 14.001

La Norma ISO 14.001 de sistemas de gestión ambiental (SGA) ayuda a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales como parte de nuestras prácticas habituales. Al 2020 se encuentran certificadas 20 sucursales y 1 edificio central.

Recambio de luces LED

Con el objetivo de disminuir el consumo eléctrico llevamos adelante un plan de recambio de luminaria en toda la red de sucursales, el cual se encuentra ejecutado al 95%. Este plan contempló el cumplimiento de la Ley de Seguridad e Higiene, que establece los mínimos de iluminación según el puesto de trabajo, y en múltiples sucursales se implementaron mejoras por encima del parámetro mencionado. Las mejoras más significativas se efectuaron en la iluminación de las líneas de caja y se efectuaron las reducciones donde la iluminación era excesiva o innecesaria.

Certificación LEED

Nuestro nuevo edificio corporativo Garay, inaugurado en 2019, está diseñado bajo las normas Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) en la categoría Gold. Esto implica que

está construido con funciones bioclimáticas para disminuir el consumo de energía; tiene un sistema especial de aire acondicionado, que busca el mayor aprovechamiento de la diferencia de temperatura con el aire exterior, entre otras características.

Programas ambientales con organizaciones**Educación ambiental**

Junto a la Fundación Vida Silvestre buscamos formar actores de cambio que promuevan una actitud crítica respecto del estilo de desarrollo vigente, las prácticas y los modos de pensar la relación sociedad/naturaleza. En 2020 brindamos webinars y talleres de concientización ambiental para alumnos y docentes, charlas ambientales para empleados, y talleres digitales para niños y niñas sobre distintas temáticas de educación ambiental. Además, apoyamos el concurso de cortos ambientales "A cuidar nuestro mundo", en alianza con el Festival Internacional de cine de Puerto Madryn, en el cual estudiantes de escuelas primarias y secundarias de todo el país abordaron el cuidado ambiental. Estos programas contaron con la participación de más de 27.000 alumnos, docentes, empleados y público general.

Cascos Verdes

En alianza con la ONG Cascos Verdes, educadores ambientales con discapacidad intelectual brindaron talleres de huerta a empleados de Santander.

Así son los suelos de mi país

Junto a la Asociación Argentina de Consorcios Regionales de Experimentación Agrícola (AACREA) promovemos un enfoque educativo ambiental, orientado a la sustentabilidad de los recursos y la ciencia. Estudiantes de los últimos años del colegio secundario realizan un trabajo de investigación sobre el recurso suelo junto a docentes y tutores, con el objetivo de lograr una construcción colectiva y colaborativa de conocimiento sobre una problemática local, donde los estudiantes no solo investigan, sino también transitan durante el proceso, la identificación de valores como la sostenibilidad, innovación, el trabajo en equipo y respeto, la interdisciplinariedad y la integración con la comunidad. **En 2020 participaron más de 500 estudiantes, 90 docentes, 26 tutores CREA y 25 tutores técnicos del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) y de la Asociación Argentina de la Ciencia del Suelo (AACS).**



INFORME DE BANCA RESPONSABLE

Gestión de residuos

Gestionamos nuestros residuos y los disponemos acorde a la normativa vigente, buscando apoyar las mejores prácticas disponibles y trabajando para la reducción de los mismos.

→ Continuamos la alianza con los Recolectores Urbanos dispuestos por el Gobierno de la Ciudad para la recolección de reciclables en los edificios corporativos ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

→ Continuamos apoyando al Programa de Reciclaje de la Fundación Garrahan, a través del cual donamos todo el papel blanco en desuso para que luego sea comercializado por la Fundación para generar ingresos y efectuar mejoras en las instalaciones del Hospital.

→ En 2020 tanto los empleados como los vecinos pudieron acercar sus residuos reciclables al Punto Verde Móvil instalado en nuestro edificio corporativo de Garay, previo al aislamiento social, preventivo y obligatorio. Esta iniciativa fue realizada en alianza con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Gestión de residuos (kg)	2019	2020
PELIGROSOS		
Baterías, combustibles, luminarias y tintas*	N/D	850
Electrónicos (RAEE)**	161.292,00	-
Total	161.292,00	850
NO PELIGROSOS***		
Papel	33.893,50	5.778,80
Tapitas plásticas	407,40	11,50
Total	34.300,90	5.790,30

* 1. Los residuos peligrosos se gestionan siguiendo los lineamientos establecidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. En el caso de tóner, baterías o pilas se hacen responsable cada uno de los proveedores del servicio o de mantenimiento. Lo mismo ocurre con el descarte de combustible para los grupos electrógenos, es retirado y eliminado de manera responsable por cada proveedor.

** 2. Durante 2019 la recolección de RAEE estaba a cargo de una empresa privada que se encargaba de su disposición de manera adecuada o recuperando lo que se pudiera de los mismos. Para el año 2020 esa gestión se discontinuó, y se los entregó a cooperativas, pero sin un registro de dicha disposición. Se trabajará para su contabilización en futuros Informes.

*** Actualmente no contamos con un registro y contabilización de la cantidad de los residuos sólidos urbanos. Por otro lado, el volumen de papel y plástico informado refiere al programa de donación con Fundación Garrahan. No contamos con el registro de lo retirado por parte de las cooperativas en las oficinas corporativas.



Desde mediados de 2019 establecimos una alianza con El Correcamino, una cooperativa ambiental del barrio de Barracas que recolecta casi 50 mil toneladas anuales de residuos ya clasificados: vidrio, aluminio, papeles, plástico, plomo, cobre y electrónicos

La generación de residuos de papel y tapitas disminuyó, en primer lugar, debido a el aislamiento social, preventivo y obligatorio y el trabajo remoto de gran parte de los colaboradores bancarios, especialmente en áreas centrales, y en segundo lugar por las campañas de concientización sobre el correcto uso de las impresiones, la digitalización de documentos y procesos.



3

Cadena de valor

Nuestros proveedores

Uno de los eslabones más importantes de nuestra cadena de valor está representado por nuestros más de 3.000 proveedores, con quienes buscamos construir un vínculo a mediano y largo plazo de manera estratégica, acompañándolos en el crecimiento de sus negocios.

En general, gestionamos las contrataciones con servicios por un plazo de dos años, lo que permite el ingreso de nuevos proveedores y favorece la participación plural y abierta entre todos los oferentes.

El área de Reingenierías y Procesos es la encargada de incrementar la eficiencia en los procesos dentro del Banco y buscar sinergias en conjunto con los proveedores de servicios.

Nuestra cadena de suministros está conformada en su mayoría por compañías de los siguientes rubros:

- Obras y reformas
- Asesoramiento legal
- Consultoría
- Mantenimiento y adquisición de software
- Mantenimiento de equipos de seguridad
- Adquisición de mobiliarios
- Mantenimiento de licencias y suscripciones
- Servicio de limpieza y suministros de higiene



Prácticas de adquisición

Nuestros procesos de selección de proveedores y contratistas para la adquisición de bienes y servicios buscan implementar mecanismos de compra con la máxima transparencia, igualdad y objetividad, que redundan en mejores ofertas de precio, calidad y condiciones.

En 2020 el 97% de las compras realizadas desde nuestras sucursales y oficinas se efectuaron con proveedores locales, con domicilio constituido en Argentina.

KPIs proveedores	2019	2020
Cantidad de proveedores	3.275	3.051
Pago a proveedores locales (\$)	\$27.189.360.767,46	\$39.190.809.624,00
Total de pago a proveedores (\$)	\$28.035.261.258,00	\$40.446.911.802,86
Porcentaje de pago a proveedores locales	97%	97%

Proceso de licitación y contratación

Todos nuestros procesos de licitación y contratación de servicios o compra de bienes están canalizados por Aquanima, empresa del Grupo Santander. Las negociaciones se llevan adelante a través de la plataforma electrónica Ariba, que garantiza mayor transparencia, ya que cuenta con una cotización online y certifica que todos los proveedores cumplan con los requisitos de homologación del Banco.

El proceso de homologación de proveedores establece algunos criterios de acuerdo al perfil y volumen de compra de cada empresa:

- Verificar la capacidad de suministro de bienes y servicios solicitados por el Banco.
- Convalidar que cumpla con las obligaciones ante los organismos oficiales del país.
- Garantizar las condiciones mínimas exigidas por el Grupo, ya sea a nivel legal como fiscal, de mitigación de riesgos y técnicas.
- Construir una base de datos de proveedores que contenga información confiable para la selección y adjudicación de contratos.

Dentro de las condiciones a considerar en el proceso de licitación, se destacan las certificaciones y normas de sostenibilidad que la empresa postulante posea en materia de gestión en sustentabilidad, como, por ejemplo: las normas ISO 9.001 y 14.001, OHSAS 18.001 o SA 8.000, que son las más reconocidas en materia de calidad, gestión ambiental, relaciones laborales y responsabilidad social.

Protocolo de Responsabilidad Social Corporativa

Al momento de concretar un contrato de servicio con el Banco, cada empresa proveedora firma nuestro Protocolo de Responsabilidad Social. Este Protocolo contiene cláusulas específicas vinculadas a los Principios de Pacto Global: lucha contra la corrupción, a favor de la protección de los Derechos Humanos, el ambiente y las buenas prácticas laborales. En caso de no firmar en conformidad nuestra política prevé discontinuar el contrato.



Índice de contenido GRI



Estándar GRI 2016	Título del contenido	Capítulo / Respuesta	Principios de Pacto Global de Naciones Unidas
Contenidos generales			
Perfil de la organización			
GRI 102: Contenidos generales	102-1: Nombre de la organización	Banco Santander Río S.A.	
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	<u>2. Estrategia Santander</u>	
	102-3: Ubicación de la sede principal	Av. Juan de Garay 151. Código Postal: C1036AAH. Ciudad Autónomas de Buenos Aires, Argentina.	
	102-4: Ubicación de las operaciones	República Argentina	
	102-5: Propiedad y forma jurídica	El Banco es una sociedad anónima (entidad financiera autorizada por el Banco Central de la República Argentina - BCRA), controlada por el Grupo Santander a través de Ablasa Participaciones, S.L. y Brs Investments S.A., empresas que poseen el 99,31% del capital social.	
	102-6: Mercados servidos	<u>2. Estrategia Santander</u>	
	102-7: Tamaño de la organización	<u>2. Estrategia Santander</u>	
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	<u>5. Nuestro equipo</u>	Principio 6
	102-9: Cadena de suministro	<u>11. Cadena de valor</u>	
	102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hubo cambios significativos en el período.	
	102-11: Principio o enfoque de precaución	<u>4. Integridad y ética</u>	
	102-12: Iniciativas externas	<u>6. Relación con la comunidad</u>	
	102-13: Afiliación a asociaciones	<u>6. Relación con la comunidad</u>	
Estrategia			
GRI 102: Contenidos generales	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	<u>Carta del Country Head de Argentina</u>	
	102-15: Impactos, riesgos y oportunidades principales	<u>Carta del Country Head de Argentina</u>	
Ética e integridad			
GRI 102: Contenidos generales	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	<u>2. Estrategia Santander</u>	Principio 10
	102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	<u>4. Integridad y ética</u>	Principio 10



Gobernanza		
GRI 102: Contenidos generales	102-18: Estructura de gobierno	8. Organización y gobierno
	102-19: Delegación de autoridad	8. Organización y gobierno
	102-20: Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	8. Organización y gobierno
	102-21: Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Nota¹
	102-22: Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	8. Organización y gobierno
	102-23: Presidente del máximo órgano de gobierno	8. Organización y gobierno Nota²
	102-24: Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	8. Organización y gobierno
	102-25: Conflictos de intereses	4. Integridad y ética
	102-26: Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	8. Organización y gobierno
	102-27: Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	8. Organización y gobierno
	102-28: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	8. Organización y gobierno
	102-29: Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	4. Integridad y ética
	102-30: Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	4. Integridad y ética
	102-31: Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	4. Integridad y ética
	102-32: Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Nota³
	102-33: Comunicación de preocupaciones críticas	8. Organización y gobierno
	102-34: Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	8. Organización y gobierno
	102-35: Políticas de remuneración	8. Organización y gobierno
	102-36: Proceso para determinar la remuneración	8. Organización y gobierno
102-37: Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	8. Organización y gobierno	
102-38: Ratio de compensación total anual	Nota⁴	
102-39: Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Nota⁴	



Participación de los grupos de interés

GRI 102: Contenidos generales	102-40: Lista de grupos de interés	Sobre el Informe	
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	El 99,2% de los empleados se encuentra dentro del convenio de negociación colectiva.	Principio 3
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	Sobre el Informe	
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	Sobre el Informe	
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	Sobre el Informe	

Prácticas para la elaboración de informes

GRI 102: Contenidos generales	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Sobre el Informe	
	102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Sobre el Informe	
	102-47: Lista de temas materiales	Sobre el Informe	
	102-48: Reexpresión de la información	Sobre el Informe	
	102-49: Cambios en la elaboración de informes	No hubo cambios en la elaboración del Informe.	
	102-50: Período objeto del informe	Sobre el Informe	
	102-51: Fecha del último informe	Sobre el Informe	
	102-52: Ciclo de elaboración de informes	Sobre el Informe	
	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Sobre el Informe	
	102-54: Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Sobre el Informe	
	102-55: Índice de contenidos GRI	Sobre el Informe	
	102-56: Verificación externa	Sobre el Informe	

Estándares temáticos

Serie económica

Desempeño económico

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	2. Estrategia Santander	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	2. Estrategia Santander	



GRI 201: Desempeño económico	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	2. Estrategia Santander	
	201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Nota⁵	
	201-3: Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	5. Nuestro equipo 8. Organización y gobierno	
	201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota⁶	
Presencia en el mercado			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	2. Estrategia Santander	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	5. Nuestro equipo	
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	5. Nuestro equipo	
	202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nota⁷	
Impactos económicos indirectos			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	2. Estrategia Santander	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	9. Banca Responsable	
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios de apoyo	En 2020 no se realizaron inversiones en infraestructura y/o servicios de apoyo.	
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	9. Banca Responsable	
Prácticas de adquisición			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	11. Cadena de valor	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	11. Cadena de valor	
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	11. Cadena de valor	
Anticorrupción			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	Principio 10
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	4. Integridad y ética	Principio 10
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	4. Integridad y ética	Principio 11



GRI 205: Anticorrupción	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Nota⁸	Principio 10
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4. Integridad y ética Nota⁹	Principio 10
	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	4. Integridad y ética	Principio 11
Competencia desleal			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	Principio 11
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	4. Integridad y ética	Principio 11
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	4. Integridad y ética	Principio 12
GRI 206: Competencia desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se registraron incumplimientos relacionados, por montos superiores a 60 millones de euros.	
Serie ambiental			
Energía			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	Principio 7,8 y 9
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	10. Ambiente	Principio 7,8 y 9
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	10. Ambiente	Principio 7,8 y 9
GRI 302: Energía	302-1: Consumo energético dentro de la organización	10. Ambiente	Principio 7,8 y 9
	302-2: Consumo energético fuera de la organización	10. Ambiente	Principio 7,8 y 9
	302-3: Intensidad energética	10. Ambiente	Principio 7,8 y 9
	302-4: Reducción del consumo energético	Nota¹⁰	Principio 8 y 9
	302-5: Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Nota¹⁰	Principio 8 y 9
Efluentes y residuos			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	Principio 7,8 y 9
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	10. Ambiente	Principio 7,8 y 9
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	10. Ambiente	Principio 7,8 y 10
GRI 306: Efluentes y residuos	306-1: Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Nota¹¹	Principio 8
	306-2: Residuos por tipo y método de eliminación	10. Ambiente Nota¹²	Principio 7,8 y 10



GRI 306: Efluentes y residuos	306-3: Derrames significativos	Nota¹¹	Principio 8
	306-4: Transporte de residuos peligrosos	Nota¹³	Principio 8
	306-5: Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Nota¹¹	Principio 8

Cumplimiento ambiental

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	Principio 7,8 y 9
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	10. Ambiente	Principio 7,8 y 9
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	10. Ambiente	Principio 7,8 y 9
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se registraron multas o incumplimientos en el período.	Principio 7

Evaluación ambiental de proveedores

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	11. Cadena de valor	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	11. Cadena de valor	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Nota¹⁴	
	308-2: Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Nota¹⁴	

Serie social

Empleo

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	Principio 6
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	5. Nuestro equipo	Principio 6
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	5. Nuestro equipo	Principio 6
GRI 401: Empleo	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	5. Nuestro equipo	Principio 6
	401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Todas las prestaciones sociales se ofrecen tanto a empleados part-time como full-time.	Principio 6
	401-3: Permiso parental	5. Nuestro equipo	Principio 6

Salud y seguridad en el trabajo



GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Sobre el Informe	Principio 6
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	5. Nuestro equipo	Principio 6
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	5. Nuestro equipo	Principio 6
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Nota¹⁵	Principio 6
	403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	5. Nuestro equipo	Principio 6
	403-3: Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	5. Nuestro equipo	Principio 6
	403-4: Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Nota¹⁶	Principio 6

Capacitación y educación

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Sobre el Informe	Principio 6
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	5. Nuestro equipo	Principio 6
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	5. Nuestro equipo	Principio 6
GRI 404: Capacitación y educación	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	5. Nuestro equipo	Principio 6
	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5. Nuestro equipo	Principio 6
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	5. Nuestro equipo	Principio 6

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Sobre el Informe	Principio 6
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	5. Nuestro equipo	Principio 6
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	5. Nuestro equipo	Principio 6
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5. Nuestro equipo	Principio 6
	405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	No hay diferencia entre los salarios por sexo.	Principio 6

No discriminación



GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Sobre el Informe	Principio 10
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	4. Integridad y ética	Principio 10
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	4. Integridad y ética	Principio 10
GRI 406: No discriminación	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se registraron casos de discriminación en el período.	Principio 1

Evaluación de Derechos Humanos

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Sobre el Informe	Principio 10
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	4. Integridad y ética	Principio 10
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	4. Integridad y ética	Principio 10
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos	412-1: Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No realizamos revisiones de nuestras operaciones respecto del impacto sobre los Derechos Humanos.	Principio 1 y 2
	412-2: Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	4. Integridad y ética	Principio 10
	412-3: Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No se celebraron contratos significativos con cláusulas de Derechos Humanos en 2020.	Principio 1 y 2

Comunidades locales

GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Sobre el Informe	Principio 1
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	6. Relación con la comunidad 9. Banca Responsable	Principio 1
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	9. Banca Responsable	Principio 1
GRI 413: Comunidades locales	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nota¹⁸	Principio 1
	413-2: Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No se registraron operaciones con impactos significativos reales o potenciales en las comunidades locales en 2020.	Principio 1
	FS13: Puntos de acceso en emplazamientos de escasa población o económicamente desfavorecidos	9. Banca Responsable	Principio 1
	FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros por parte de grupos desfavorecidos	9. Banca Responsable	Principio 1

Evaluación social de los proveedores



GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Sobre el Informe	Principio 2
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	11. Cadena de valor	Principio 2
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	11. Cadena de valor	Principio 2
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Nota¹⁴	Principio 2
	414-2: Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Nota¹⁴	Principio 2
Salud y seguridad de los clientes			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Sobre el Informe	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	3. Nuestros clientes	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	3. Nuestros clientes	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Nota¹⁷	
	416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se han registrado casos de incumplimientos durante el año 2020.	
Marketing y etiquetado			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Sobre el Informe	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	3. Nuestros clientes	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	4. Integridad y ética	
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota¹⁸	
	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se registraron incumplimientos relacionados, por montos superiores a 60 millones de euros	
	417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se registraron incumplimientos relacionados, por montos superiores a 60 millones de euros	
Privacidad del cliente			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y sus coberturas	Sobre el Informe	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	3. Nuestros clientes	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	3. Nuestros clientes	
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	3. Nuestros clientes	



Cumplimiento socioeconómico			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	Principio 10
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	4. Integridad y ética	Principio 10
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	4. Integridad y ética	Principio 10
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se registraron incumplimientos en materia socioeconómica, por montos superiores a 60 millones de euros.	Principio 10
Portfolio de productos			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	3. Nuestros clientes	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	3. Nuestros clientes	
Portfolio de productos	FS6: Porcentaje de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (por ejemplo, micro / SME / grande) y sector.	4. Integridad y ética	
	FS7: Valor monetario de productos y servicios diseñados para proveer un beneficio social	9. Banca Responsable	Principio 1
	FS8: Productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico	6. Relación con la comunidad	Principios 7 y 8
Propiedad de los activos			
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	Sobre el Informe	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	3. Nuestros clientes	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	3. Nuestros clientes	
Propiedad de los activos	FS10: Compañías en el portfolio de la organización con las que la empresa ha interactuado en torno a temas ambientales y sociales	4. Integridad y ética	Principio 7 y 8
	FS11: Activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	4. Integridad y ética	Principio 7 y 8



Notas

1 A través de la casilla bancaresponsable@santanderrio.com.ar, cualquier individuo o entidad puede hacer una propuesta, consulta o comentario al equipo de Banca Responsable, que elevará oportunamente los temas al Comité de Banca Responsable o al área responsable por el tema puntual.

2 La principal responsabilidad del Directorio de Santander Argentina es monitorear el buen funcionamiento del Banco, sus negocios y actividades. Además, se ocupa de verificar la implementación de las estrategias y políticas, el cumplimiento del presupuesto y el plan de negocios a través de la Alta Gerencia y los distintos Comités. El presidente de Santander no cumple funciones ejecutivas. Ninguno de los miembros del Directorio cumple este tipo de función, ya que resulta incompatible con su desempeño en el Directorio.

3 El Comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura coordina y aprueba la memoria anual de sostenibilidad del Banco, actualmente denominada Informe Consolidado Anual de Actividades y de Banca Responsable.

La gerencia de Banca Responsable valida y ejecuta el proceso de materialidad y gestiona la recopilación de información.

4 Motivo de la omisión: Información confidencial en línea con la estrategia de compensación y retención interna.

5 El PBI del país tiene un componente importante de la agricultura y la ganadería, de acuerdo con el perfil agroexportador del país. Cambios en la matriz de producción (provocados por cambios climáticos) podrían afectar el nivel crediticio de las empresas y, por ende, la demanda de productos y el desempeño de la organización. A su vez, las líneas de crédito del banco cuentan con un análisis de riesgo en concordancia con los Principios de Ecuador.

Durante 2020, si bien se continuó con la misma política de evaluación de proyectos con incidencia socioambiental, no se presentaron nuevos casos.

6 El gobierno permite a las entidades financieras deducir del impuesto a las Ganancias el 100% del monto aportado a las sociedades de garantías recíprocas. Las

Sociedades de Garantía Recíproca (SGR) son sociedades comerciales que tienen como objeto facilitar el acceso al crédito de las pymes a través del otorgamiento de garantías para el cumplimiento de sus obligaciones. En el ejercicio mantuvimos aportes por \$4.085 millones.

7 Actualmente, el 93% de nuestros altos ejecutivos provienen de la comunidad local (considerando locales a aquellos de nacionalidad argentina). Se ha considerado en el cálculo a altos directivos, gerentes departamentales y gerentes principales.

8 En Santander Argentina la evaluación de riesgos relacionados con la corrupción es un aspecto clave que se contempla dentro del proceso integral de evaluación de riesgos del Banco. No obstante, no se han identificado riesgos de este tipo en el período.

9 Actualmente, se les comunica a los proveedores la política anticorrupción del Banco reforzando el compromiso absoluto con el rechazo de cualquier práctica corrupta.

Omisión: No se discrimina por categoría profesional dado que la capacitación sobre el Código de Conducta es obligatoria para todos los empleados del Banco, sin afectar su posición.

10 No se considera este indicador como material dado el tipo de productos y servicios comercializados por el Banco.

11 Dada la naturaleza de la actividad de la compañía, se considera que el contenido solicitado no aplica.

12 Omisión: Al momento no contamos con la especificación sobre el método de tratamiento para los residuos peligrosos. Tampoco contamos con un registro y contabilización de la cantidad de los residuos sólidos urbanos, ni de lo retirado por parte de los Recuperadores Urbanos.

13 Dada la naturaleza de los servicios que realiza el Banco Santander, no es significativo el volumen de residuos peligrosos generados en sucursales, por lo que cada proveedor lleva a cabo el tratamiento y la disposición responsable de los mismos. En el caso de los edificios centrales, siguiendo los lineamientos establecidos por Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, inscriptos en los organismos correspondientes (APRA, SIMEL), a través de un proveedor tercerizado que realiza el debido tratamiento y disposición acorde a la normativa vigente, dentro del país.

14 Al momento no se aplican filtros de evaluación y selección de proveedores bajo criterios ambientales ni sociales definidos por el Banco. Sin embargo, cada empresa proveedora debe firmar nuestro Protocolo de Responsabilidad Social, que contiene pautas mínimas asociadas a las prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

15 Existe un Comité de Seguridad e Higiene donde tanto el Sindicato como Santander tienen representatividad. En paralelo desde Experiencia Empleado y desde Relaciones Laborales se realiza un seguimiento de las distintas políticas y acciones en materia de seguridad, salud y bienestar.

16 Los temas asociados a salud y seguridad se tratan acorde a la normativa vigente. A su vez, se plantean y analizan en negociaciones paritarias con los sindicatos, pero no se realizan acuerdos formales sobre los mismos.

17 Existen análisis de riesgos y planes de contingencia para los casos en que ocurra un incidente. En 2020, no se registraron incidentes o incumplimientos que pudieran tener un impacto en la seguridad de los clientes; sin embargo, se hicieron gran cantidad de relevamientos y recomendaciones de temas estructurales que podrían producir incidentes en un futuro. Las mismas fueron tomadas y atendidas por las áreas correspondientes.

18 Banco Santander Río S.A. es una empresa de servicios financieros y no posee ningún procedimiento referente a la información del etiquetado de productos y servicios.





Deloitte & Co. S.A.
Florida 234, 5° piso
C1005AAF
Ciudad Autónoma
de Buenos Aires
Argentina

Tel.: (+54-11) 4320-2700
Fax: (+54-11) 4325-8081/4326-
www.deloitte.com/ar

Informe de aseguramiento limitado de contadores públicos independientes (sobre Préstamos sociales)

Señores
Banco Santander Río S.A.
Av. Juan de Garay 151
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
CUIT: 30-50000845-4

Identificación de la información objeto del encargo.

Hemos sido contratados por Banco Santander Río S.A. para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre cierta información correspondiente a los préstamos sociales emitidos por la entidad. La información objeto de revisión se encuentra en el Informe Anual de Actividades y Banca Responsable 2020 adjunto, correspondiente al período 1° de enero 2020 al 31 de diciembre de 2020 y fue elaborada siguiendo los lineamientos establecidos en el documento "Santander Argentina, Social Loans Framework" con fecha agosto 2020 y disponible en la página web de dicha entidad.

Los indicadores que se han revisado son:

- Préstamos sociales asignados totales en millones de pesos.
- Préstamos sociales asignados según destino (sueldos, capital de trabajo, refinanciación, salud, inversión, cheques) en millones de pesos.
- Cantidad y monto (millones de pesos) de préstamos para financiar el pago de salarios.
- Cantidad y monto (millones de pesos) de préstamos para financiar los gastos de capital para facilitar el trabajo remoto.
- Cantidad y monto (millones de pesos) de préstamos para financiar los gastos de capital para mejorar la capacidad instalada de las PyMES.
- Número de PyMES asistidas.
- Número de proveedores de asistencia sanitaria y social apoyados.

Responsabilidad de Banco Santander Río S.A. en relación con la información objeto del encargo.

Banco Santander Río S.A. es responsable de:

- La preparación de la información incluida en el *Social Loans Framework* y, definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno determinados por la administración del Banco como necesarios, para permitir la preparación de dicho Framework libre de desviaciones materiales debido a fraude o error, de acuerdo con los lineamientos establecidos en los Principios de Bonos Sociales;
- El mantenimiento de registros apropiados para soportar el proceso de gestión de la información relevante a los efectos aquí enunciados y de la ejecución de la medición del desempeño basada en los criterios establecidos;
- El diseño, implementación y ejecución de controles internos adecuados para la preparación de la información objeto de análisis;
- La preparación y presentación del Informe adjunto.

Responsabilidad de los contadores públicos.

Nuestra responsabilidad consiste en llevar a cabo nuestro encargo de emitir un informe de aseguramiento limitado e independiente, de conformidad con las normas establecidas en la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos el encargo con el fin de emitir un informe de seguridad limitada e independiente sobre los indicadores de monitoreo y reporte definidos en el Framework.

La revisión externa la planteamos como una Revisión Limitada, basada en la *International Standard on Assurance Engagement 3000* (ISAE-3000) de la *International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB), la cual establece una serie de procedimientos a los auditores para emitir su opinión sobre aspectos distintos de la información financiera, conjuntamente con la Norma Accountability 1000 Assurance Standard (AA1000AS).

En un encargo de aseguramiento limitado se obtiene evidencia, en función de pruebas sobre bases selectivas, de la evidencia relacionada con la información de sustentabilidad incorporada en dicho Informe. También se incluye una evaluación de las estimaciones, e indagaciones a las personas responsables de la preparación de la información presentada, y otros procedimientos similares, que tienen un alcance menor en comparación con una auditoría y, por consiguiente, no permite obtener seguridad de que hemos tomado conocimiento de todos los temas significativos que podrían identificarse en un trabajo de auditoría o de seguridad razonable.

Para obtener aseguramiento limitado sobre la información identificada en el objeto del encargo, nuestra tarea consistió en:

- entrevistar a la dirección y al personal de la entidad responsable de la recopilación de la información y de la elaboración de los indicadores de desempeño seleccionados con el propósito de obtener una comprensión de las políticas de la Entidad, las actividades implementadas y los sistemas de recopilación de información utilizados aplicables a los préstamos sociales.
- realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la exactitud de la información presentada en lo que se refiere a los indicadores seleccionados;
- analizar, en su caso, los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores del framework definidos por la Entidad;
- inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación existente para corroborar las manifestaciones de la Gerencia en nuestras entrevistas.

Consideramos que la evidencia y los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión de seguridad limitada. La información no financiera está sujeta a limitaciones propias, dada su naturaleza y los métodos utilizados para calcular, hacer muestreos o estimar valores, los cuales están sujetos a suposiciones y criterios individuales. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y, por consiguiente, nuestra conclusión se limita solamente a la información de sustentabilidad revisada.

Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente Informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que los indicadores definidos en el Framework y que fueran comunicados en el Informe Anual de Actividades y Banca Responsable correspondiente al período 1° de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020 de Banco Santander Río S.A., no hayan sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo a los lineamientos establecidos en dicho marco; ni que la información e indicadores de desempeño incluidos en dichos documentos contengan elementos incorrectos significativos con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 15 de marzo de 2021.

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

Esteban Enderle
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. - T°364 - F°233

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPCECABA T°1 Folio 3

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades únicas e independientes y legalmente separadas. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no brinda servicios a los clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de DTTL y sus firmas miembros puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra y Gales bajo el número de compañía 07271800, con domicilio legal en Hill House, 1 Little New Street, London, EC4a, 3TR, United Kingdom.

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPCECABA T°1 Folio 3

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía ("DTTL"), su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades únicas e independientes y legalmente separadas. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no brinda servicios a los clientes. Una descripción detallada de la estructura legal de DTTL y sus firmas miembros puede verse en el sitio web www.deloitte.com/about.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra y Gales bajo el número de compañía 07271800, con domicilio legal en Hill House, 1 Little New Street, London, EC4a, 3TR, United Kingdom.