

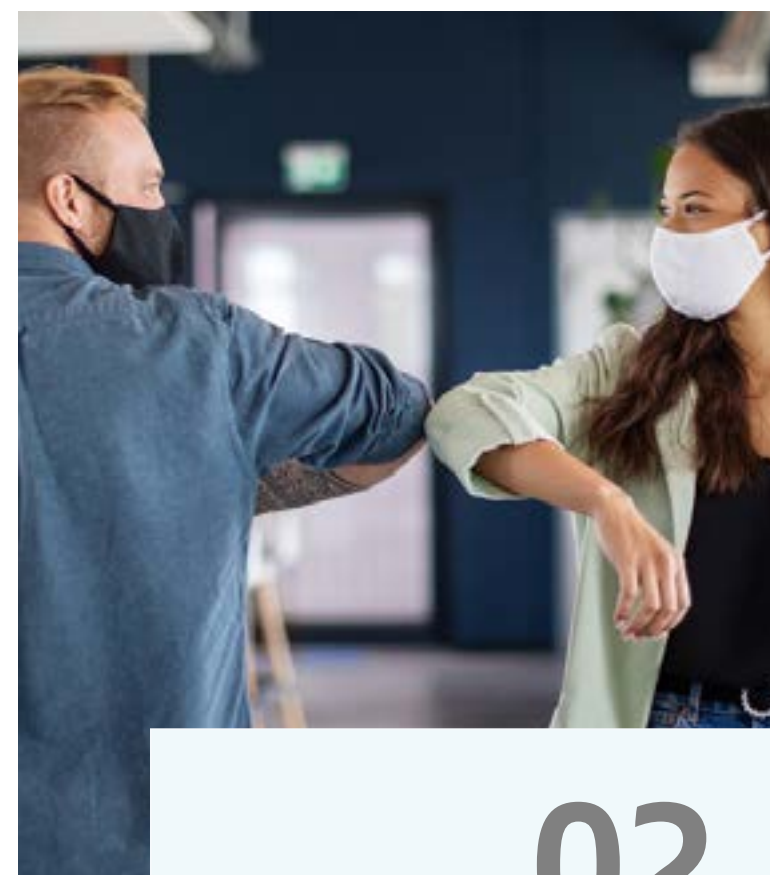


Contenidos



01

Panorama Santander



02

Estrategia Santander



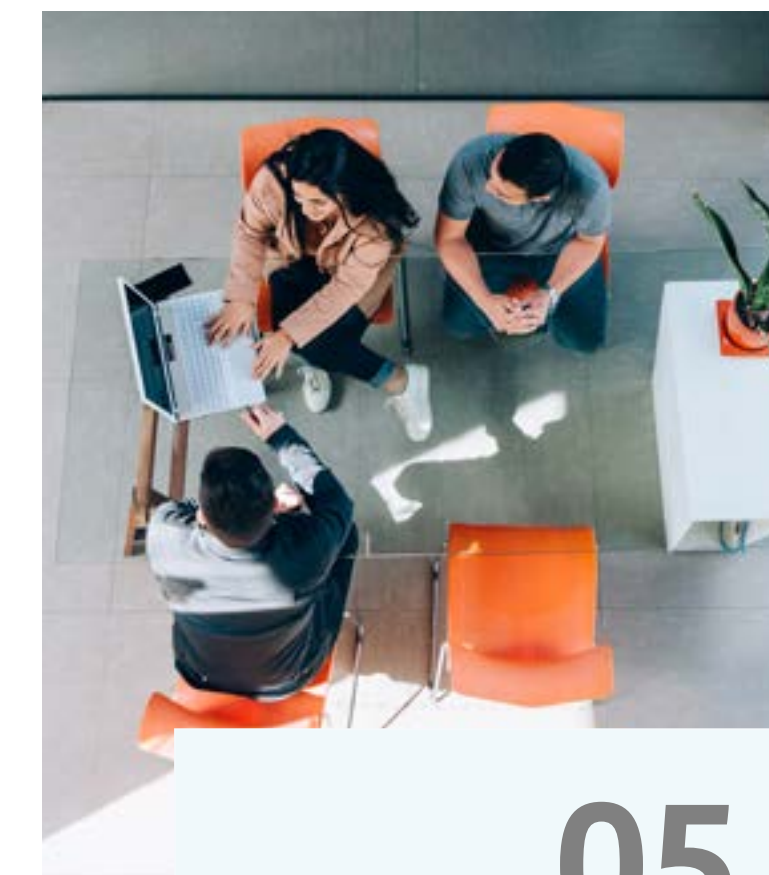
03

Creación de valor económico, social y ambiental



04

Índice de Contenidos GRI



05

Anexo

¿Cómo navegarlo?

- 📖 Accedé a cada capítulo a través de la botonera superior. Dentro de cada capítulo encontrarás un índice de temas, hacé click en el que prefieras y podrás acceder a esa sección.
- 🏠 Para volver a esta página, hacé click en la casita.



Sobre el Informe Integrado 2021

Presentamos el primer Informe Integrado y el 20° informe publicado para Santander en Argentina, que abarca el período comprendido entre enero y diciembre de 2021.

Este documento presenta los temas claves para la gestión del negocio identificados en el análisis de materialidad; nuestros impactos más significativos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos. Nuestro principal objetivo al rendir cuentas es dar a conocer los avances que realizamos en cada tema material identificado, comprometiéndonos a publicar anualmente [nuestro desempeño para potenciar el desarrollo sustentable del país y la Agenda Global 2030](#)

El Reporte Integrado -elaborado bajo las recomendaciones del International Integrated Reporting Council (IIRC), los estándares de la Global Reporting Initiative y el marco de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), establecido por el Banco Central de la República Argentina

(BCRA) en la Comunicación "A" 5541 y complementarias- evidencia la visión integrada del negocio a partir del modelo de creación de valor, vinculando los resultados financieros con el valor de los activos intangibles.

Este informe alcanza a Santander Río Valores S.A. (Santander Valores o Broker Digital), Santander Tecnología Argentina S.A. (Santander Tecnología), Santander Consumer S.A. (Santander Consumer), Santander Merchan Platform Solutions S.A. ("Getnet") y Open Bank Argentina S.A. (Open Bank).

Para dar una respuesta efectiva y transparente sobre nuestros impactos presentamos la información de acuerdo a los principales lineamientos internacionales de rendición de cuentas y otros de reconocimiento global:



*MENSAJES DE LA ALTA DIRECCIÓN*

Un sólido compromiso con la mejora continua

En un contexto global de inmensos desafíos para la humanidad, en Santander Argentina somos parte del profundo cambio necesario para aportar a los compromisos mundiales más urgentes y responder con firmeza e innovación a nuestros clientes y comunidad.

Orgulloso del camino que estamos recorriendo, les presento nuestro primer Informe Integrado, que sigue las tendencias y expectativas del sector e incluye los resultados financieros y no financieros correspondientes al ejercicio 2021, desde una perspectiva de creación de valor para toda la comunidad.

Hoy las expectativas mundiales están centradas en la recuperación de la economía y el empleo y en el desarrollo sostenible y la lucha contra el cambio climático como parte de los principales riesgos globales. Desde Santander Argentina somos parte de esta realidad y, sin dudas entendemos que hoy las grandes organizaciones también estamos llamadas a crear un nuevo liderazgo, una nueva visión que convoque a repensar y a ocuparnos de nuestra responsabilidad por las futuras generaciones. Por eso, trabajar por una Banca Responsable como un proceso transversal integrado al negocio es esencial en estos tiempos. Nuestro compromiso es crear valor compartido, evaluando resultados y revisando periódicamente las prioridades.

Como un paso más hacia el futuro, decidimos avanzar en el desafiante camino de elaborar nuestro primer Informe Integrado, siempre con el apoyo de nuestro gran equipo humano a quien agradezco, conjuntamente con todo el Directorio de Santander Argentina, por su esfuerzo, compromiso y entusiasmo en apoyar este proceso de evolución hacia una Banca Responsable.

El mundo hoy necesita empresas comprometidas con el desarrollo sostenible y el futuro de todas las personas. Debemos ser y estar conscientes del rol que cada persona de este equipo cumple en nuestra comunidad. Queremos contagiar ese entusiasmo y compromiso. La única forma de lograrlo es con la convicción de que hoy es la única forma de hacer las cosas.

Espero que este nuevo Informe, que ha sido realmente un salto cualitativo para nuestro equipo, cumpla con el objetivo de crear valor y definir nuestro compromiso y desafíos a futuro.

Enrique Cristofani
Presidente



MENSAJES DE LA ALTA DIRECCIÓN

Avanzando con convicción

Con la pandemia como catalizador, pero sin olvidar el compromiso con un mundo más sostenible, hemos avanzado en presentarles nuestro desempeño económico, social y ambiental, con un nuevo informe, esta vez integrado. Porque entendemos que es una herramienta de rendición de cuentas y una oportunidad para demostrar la transparencia en la gestión de una empresa.

Los mercados actuales exigen cada día de forma más firme la necesidad de observar y promover un comportamiento ético y transparente, como paso fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas. Justamente, avanzar en ese camino, es un compromiso que asumimos desde Santander Argentina, aún más en contextos como los actuales.

Este nuevo modelo de informe, que presentamos con mucho orgullo como un paso evolutivo en la presentación de nuestro desempeño, proponemos la identificación de valor en 6 capitales: financiero, manufacturado, intelectual, humano, social y relacional, y el capital natural.

En un año todavía cargado de desafíos a raíz del rebrote por la pandemia del COVID-19, la gestión siguió centrada en la salud de nuestra gente, en la continuidad del negocio para poder facilitar el acceso a nuestros servicios y en la importancia de impulsar nuestros compromisos con una Agenda Mundial muy desafiante y preocupante.

Durante 2021 avanzamos en la revisión y profundización de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) mapeando los temas críticos para nuestra gestión de Banca Responsable.

En la matriz que presentamos en este Informe, identificamos temas fundamentales que deben guiar nuestro trabajo y responsabilidad con el desarrollo sostenible: el compromiso con la ética y la integridad, el cliente en el centro, la ciberseguridad y la protección de datos, la inclusión y el empoderamiento financiero, el compromiso ineludible con el medio ambiente, la educación y la empleabilidad, la diversidad e inclusión, y claramente como la tendencia mundial nos ha demostrado, la importancia de la digitalización y la innovación permanente.

Para la elaboración de este Informe Integrado, utilizamos como marco de referencia varios lineamientos internacionales que hacen

a la reputación, fiabilidad y comparabilidad de la información en el tiempo: Integrated Reporting Framework de la IIRC (International Integrated Reporting Council), los estándares de la Iniciativa de Reporte Global, los Principios de Inversión Responsable (PRI), Carbon Disclosure Project (CDP), entre otros.

Asimismo, confirmando el compromiso con las iniciativas internacionales de Naciones Unidas, presentamos con este Informe la Comunicación para el Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y el análisis de nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, así como los avances en la iniciativa de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres.

2021 ha sido un año de muchos desafíos, en el que pusimos en práctica nuestra capacidades para reinventarnos y construir en equipo una alternativa mejor.

Invitamos a recorrer las páginas de este primer Informe Integrado sin dejar de dar gracias a nuestra gente por el esfuerzo y compromiso de cada día. También les agradecemos a ustedes por estar de ese lado.

Alejandro Butti
CEO y Country Head de Santander Argentina



Panorama Santander

> Resultados 2021

Resultados 2021

tCO₂: toneladas de dióxido de carbono

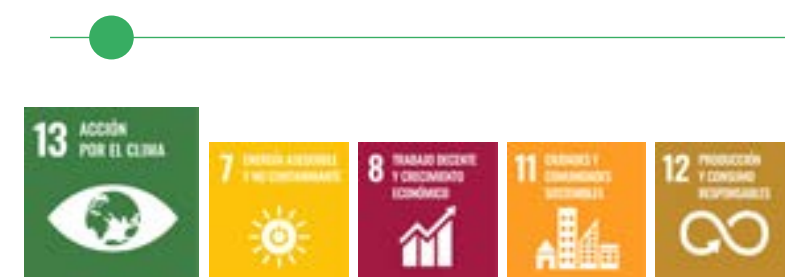
MM: millones

USD: dólar americano

\$: pesos argentinos

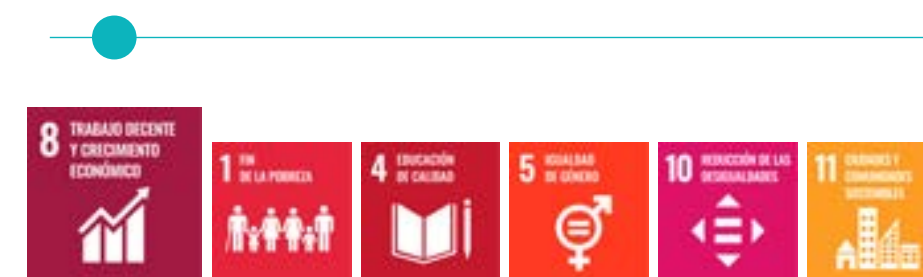
Ambiental

- **7 bonos verdes**, sociales, sustentables y vinculados a la sustentabilidad, por un monto total de más de USD 197 MM.
- **Somos neutros en carbono**. En 2021 compensamos la huella generada de 13.358 tCO₂ (reducción anual del 27,35%) a través del proyecto eólico Oaxaca III ubicado en México.
- **100% libres de plásticos de un solo uso**.
- **12 sucursales sustentables** abastecidas de energía solar.
- **11,20% disminuyó el consumo energético** interno interanual.
- 20 sucursales y el edificio corporativo Garay **certificadas** bajo **ISO 14.001**.



Social

- 400 sucursales tradicionales, 2 oficinas digitales, 8 sucursales de Integración Social y 6 modelos de atención digitales.
- **4,2 millones de clientes**.
- **8.461 personas trabajan en Santander Argentina**.
- **12.326 pymes** alcanzadas por Créditos de Inversión Financiera MiPyMEs.
- **\$7.300 MM en 47.000 créditos** de líneas especiales de inclusión financiera.
- **+260.000 personas empoderadas financieramente** en 2021 a través de iniciativas de acceso, financiamiento y educación financiera.
- **+ 230.000 personas** participaron en nuestros programas con la comunidad.
- **+23.000 productos sustentables** canjeados en la categoría SuperClub + Comprometidos.



Gobernanza

- Consideramos el cumplimiento de variables ESG para la remuneración variable.
- **45% de integrantes del Directorio son independientes**.
- **27% de mujeres en el Directorio**.
- **Medio millón de clientes digitales** dieron de alta su producto de manera 100% autogestivo, remoto y digital.
- **Contamos con el rol de Environmental, Social & Climate Change Champion** quien analiza los riesgos socioambientales y de cambio climático de clientes y operaciones de las áreas.



Premios y reconocimientos



Obtuvimos el reconocimiento al Mejor banco del año 2021 en la revista "The Banker"

Se reconoció nuestro rol como entidad financiadora de proyectos de energías renovables en América. En Argentina, lideramos la colocación del primer bono sustentable del país y de la primera ON emitida por una Asociación Civil (TECHO). Concretamos una alianza con Enel X, para impulsar la transición hacia energías limpias de pymes y empresas argentinas.



Ranking Great Place to Work (GPTW).

Mejor lugar para trabajar TOP 3

Mujeres TOP 4

Millennials TOP 3



Employer for youth

TOP 7



Merco Talento

TOP 3



Premio EIKON a la Educación Financiera. Recibimos el reconocimiento en la categoría Sustentabilidad en Educación por nuestra campaña integral de comunicación con foco en vulnerabilidad, visibilizando la oferta de educación financiera disponible, profundizando en conceptos sobre ahorro, presupuesto y productos bancarios tales como caja de ahorro, préstamos, entre otros.

[Conocé más](#)



Premio Fintech 2021 ORO en la categoría Innovadores Financieros.



Premio LATAM 2021 ORO a la mejor estrategia de experiencia del consumidor.



Premio Oro a la Mejor Estrategia de la Experiencia del Cliente a nivel LATAM (Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de interacción con clientes).



El grupo Global Finance nos distinguió con los siguientes premios:

Best APP bank LATAM

Best Argentinian Digital Bank

Best Bill Payment & Presentment

Best Cash Management bank



Estrategia Santander

- › Nuestros pilares estratégicos
- › Compromisos públicos
- › Los temas clave para la sustentabilidad del negocio

Pilares estratégicos del Grupo Santander

◆ **Experiencia del cliente:**

Posicionar al cliente en el centro de las decisiones, buscando fortalecer el nivel de vinculación y ayudando 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 a Santander hacia un modelo más simple y eficiente, apoyado en la transformación digital y cultural.

◆ **Cultura y talento:**

Trabajar con agilidad y de forma colaborativa, con objetivos desafiantes y prioridades claras.

Misión

Contribuir al progreso de las personas y de las empresas.

Visión

Ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza y fidelidad de las personas que trabajan en Santander, clientes, accionistas y de la sociedad.



Nuestra forma de hacer las cosas:

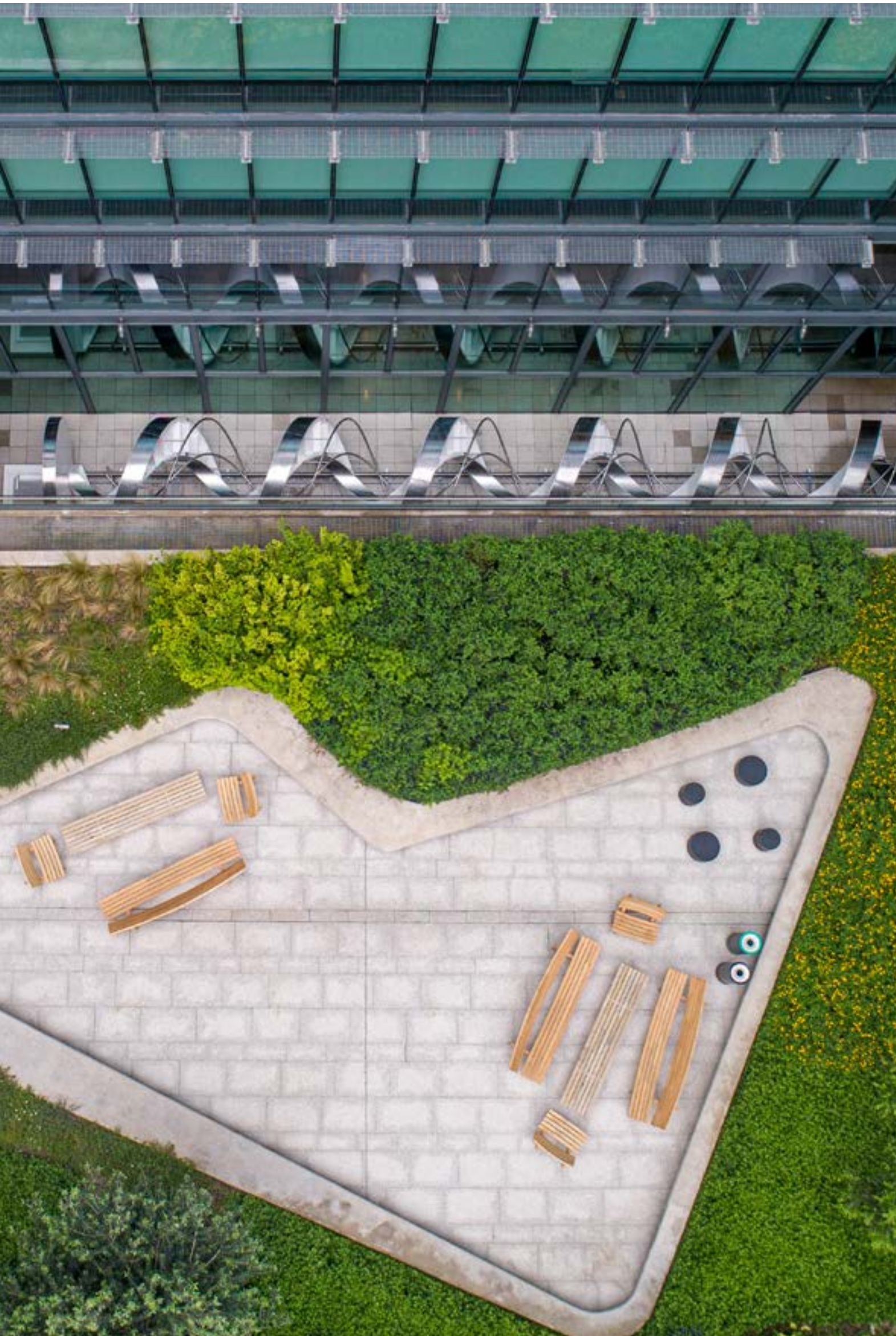
Sencillo, Personal y Justo

Pogreso ESG del Grupo Santander

Los 11 compromisos públicos que el Grupo Santander anunció en 2019 a nivel global reflejan la ambición de banca responsable y ayudan a integrar criterios ESG en las operaciones. Son "SMART" (Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas y con Límites de Tiempo) para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y los objetivos establecidos en el Acuerdo de París sobre el cambio climático.

El Grupo alcanzó todos sus compromisos públicos de Banca Responsable fijados para 2021 y avanzó en sus compromisos a 2025.

	Compromiso	Datos en 2021	Objetivo
E	Financiación verde desembolso y movilización	€66MM	€120MM en 2025
	Electricidad consumida proveniente de fuentes de energía renovables	77%	100% en 2025
	Neutralidad en carbono de nuestras propias operaciones	Neutral	Cumplido
	Eliminar plásticos innecesarios de un solo uso	100%	Cumplido
	La mejor empresa para trabajar 6 países	6 países	Cumplido
S	Mujeres en posiciones directas	26,3%	30% en 2025
	Equidad salarial	1%	0% en 2025
	Personas empoderadas financieramente	7,5mm	10mm en 2025
	Becas, prácticas y programas para emprendedores	388k	Cumplido
	Personas ayudadas a través de nuestros programas comunitarios	6mn	Cumplido
G	Mujeres en el Consejo	40%	Cumplido



Los temas clave para la sustentabilidad del negocio

Para identificar los principales riesgos y oportunidades -actuales y aspiracionales- para el desarrollo sostenible de nuestro negocio realizamos un nuevo análisis de materialidad. **Este análisis nos permitió entender y mapear nuestros impactos más significativos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en sus derechos humanos.**

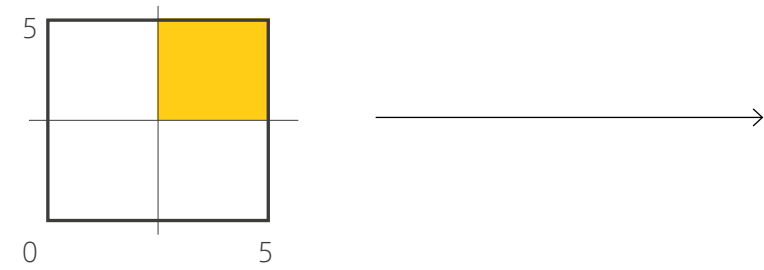
Junto al Comité ejecutivo identificamos, revisamos y validamos los 13 temas que luego fueron priorizados por todos nuestros grupos de interés a través de una encuesta online y cuyos resultados nos permitieron armar nuestra **primera Matriz de materialidad.**

Esta Matriz es una visión de futuro que nos desafía a seguir trabajando para promover un crecimiento inclusivo con impactos positivos en las personas y cadena de valor, en el ambiente y comunidad, de cara a las grandes preocupaciones de la Agenda Mundial de Naciones Unidas hacia el año 2030.



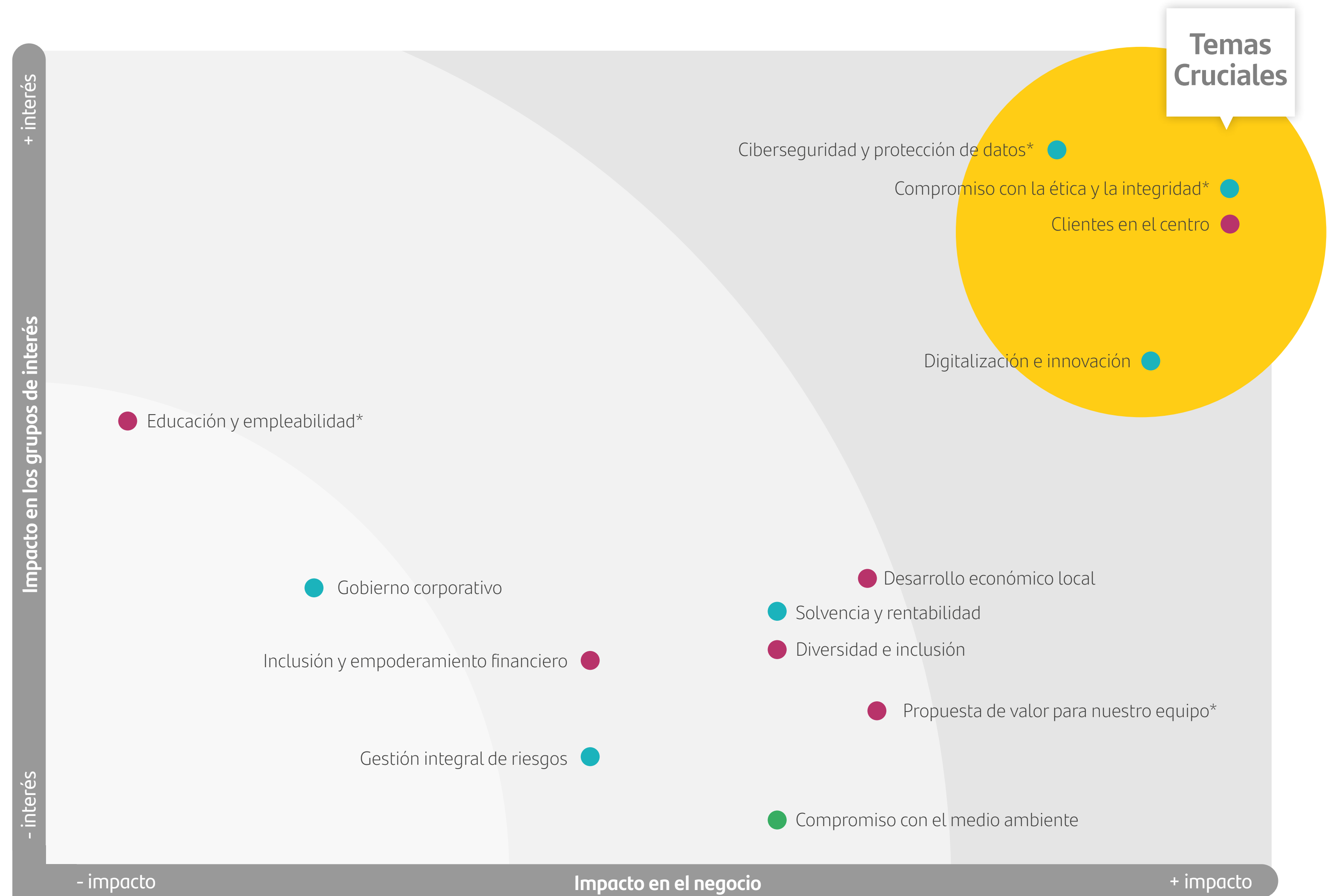
[Conocé las etapas del análisis de Materialidad](#)

Matriz de materialidad de Santander Argentina



- Social
- Gobernanza
- Compromiso

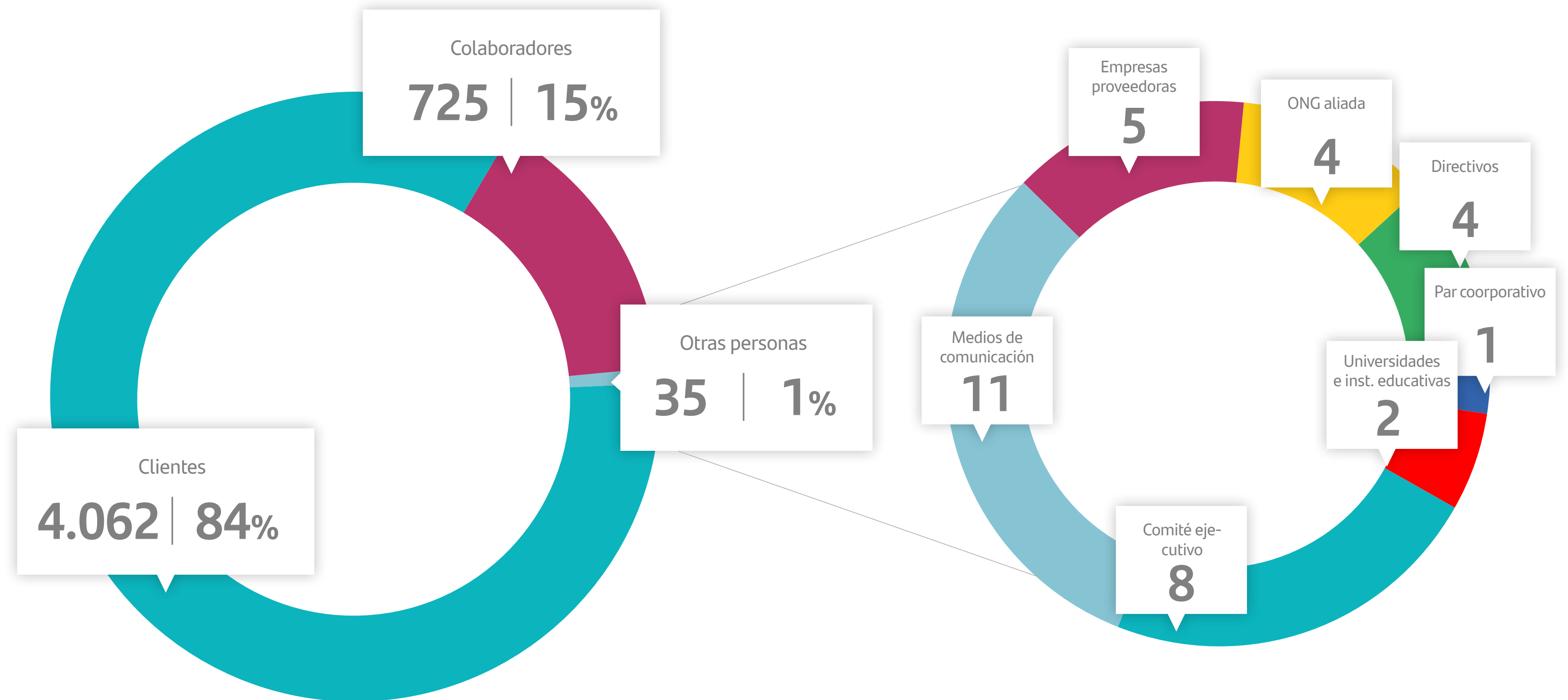
* Temas materiales que impactan en derechos humanos



Grupos de interés que participaron del análisis de Materialidad

4.814 personas participaron de nuestra encuesta de Materialidad

Nuestro compromiso por el respeto de los derechos humanos es transversal a todas nuestras operaciones. Desde Santander Argentina entendemos que nuestro negocio impacta en la protección de los datos de nuestros clientes, en el bienestar de nuestros equipos, en la diversidad y la no discriminación ni violencia en el trabajo, así como también en la inclusión y empoderamiento financiero a las comunidades a través de nuestros programas de educación y empleabilidad.



Conocé cómo determinamos los [contenidos de este Informe Integrado](#)

[Conocé más](#) sobre la identificación y comunicación con nuestros grupos de interés

3

Creación de valor económico, social y ambiental

- Modelo de creación de valor
- Clientes en el centro
- Compromiso con el ambiente
- Solvencia y rentabilidad
- Inclusión y empoderamiento financiero
- Educación y empleabilidad
- Desarrollo económico local
- Propuesta de valor para nuestro equipo
- Diversidad e inclusión
- Gobierno corporativo
- Compromiso con la ética y la integridad
- Gestión integral de riesgos
- Ciberseguridad y protección de datos
- Digitalización e innovación

Modelo de creación de valor *

Al asumir el desafío de presentar el primer Informe Integrado de Santander Argentina, fue necesario entender el proceso de creación, preservación y erosión de valor de nuestro negocio y alinear nuestros temas materiales y prioridades estratégicas a la lógica de los seis capitales del Marco Internacional <IR>. De esta forma, nos enfocamos en los riesgos e impactos positivos y negativos de nuestras operaciones hacia el desarrollo sostenible, preservando nuestro compromiso de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y brindando información clara, precisa y transparente nuestros públicos de interés.

Capitales	¿Cómo creamos valor?	Tema material relacionado <i>Hacé click sobre cada tema para conocer nuestro impacto</i>	Contribución a ODS	Indicadores claves de desempeño
Financiero Recursos económicos y financieros para un modelo de negocios solvente, rentable y eficiente.	Trabajamos para la generación de valor para accionistas con foco en el uso óptimo del capital y solvencia en pos de beneficiar a todos nuestros grupos de interés generando confianza en la rentabilidad, presencia en el mercado y sostenibilidad en el tiempo. Contribuimos al crecimiento inclusivo a través del desarrollo de nuestra cadena de valor y la generación de empleo, la promoción de pymes y emprendimientos y el apoyo a empresas proveedoras locales.	<ul style="list-style-type: none"> > Solvencia y rentabilidad > Gestión integral de riesgos > Gobierno corporativo > Desarrollo económico local 	ODS 8, 9, 12, 16 y 17	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado neto • ROE • ROA • Financiamiento a pymes • Ratio de eficiencia • Proveedores locales • Clientes pyme

* Para la elaboración de este Informe se utilizó la nueva versión del modelo de reporte integrado del International Integrated Reporting Counting (IIRC) publicada en enero de 2021.

<p>Capitales</p>	<p>¿Cómo creamos valor?</p>	<p>Tema material relacionado <i>Hacé click sobre cada tema para conocer nuestro impacto</i></p>	<p>Contribución a ODS</p>	<p>Indicadores claves de desempeño</p>
<p>Industrial</p> <p>Activos tangibles a disposición para el desarrollo del negocio.</p>	<p>Trabajamos hacia un modelo más simple y eficiente, apoyado en la transformación digital y cultural, invirtiendo en digitalización, en la protección de la infraestructura de sistemas y en innovaciones que permitan mejorar y hacer más seguros nuestros productos y servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Ciberseguridad y protección de datos > Digitalización e innovación 	<p>ODS 9 y 17</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes por tipo • Sucursales • Cajeros automáticos • Terminales autoservicio • Participación en el mercado (depósitos y préstamos)
<p>Intelectual</p> <p>Activos intangibles y conocimientos para el desarrollo de nuevos negocios y mejoras en los productos y servicios ofrecidos.</p>	<p>Trabajamos para ofrecerle a clientes la mejor atención omnicanal y servicio financiero, buscando constantemente superar su nivel de satisfacción mediante la escucha activa. Trabajamos en la mejora y simplificación de nuestros productos para favorecer la inclusión financiera y la accesibilidad a productos y servicios que contribuyan al progreso de las personas y empresas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Clientes en el centro > Compromiso con la ética y la integridad 	<p>ODS 9, 16 y 17</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes digitales • Clientes mobile • Net Promoter Score (NPS) • Inversión en infraestructura y sistemas
<p>Humano</p> <p>Aptitudes, capacidades, conocimientos y experiencia que aportan al equipo de trabajo de Santander Argentina.</p>	<p>Potenciamos las capacidades y el crecimiento de las personas que trabajan en Santander a través de una cultura de trabajo que procura su bienestar integral, promoviendo un entorno de trabajo inclusivo, que respete la diversidad y las personas sean tratadas con respeto, sin discriminación y se generen oportunidades equitativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Propuesta de valor para nuestro equipo > Diversidad e inclusión 	<p>ODS 4, 5, 8, 10 y 17</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores • Horas de capacitación • Porcentaje de mujeres • Clima laboral

<p>Capitales</p>	<p>¿Cómo creamos valor?</p>	<p>Tema material relacionado <i>Hacé click sobre cada tema para conocer nuestro impacto</i></p>	<p>Contribución a ODS</p>	<p>Indicadores claves de desempeño</p>
<p>Social</p> <p>Alianzas para alcanzar los objetivos y la generación de valor compartido. Diálogo con grupos de interés.</p>	<p>Queremos empoderar a todos nuestros grupos de interés en términos financieros, otorgándoles herramientas para que puedan operar con mayor libertad y conocimiento. Promovemos la inclusión de las comunidades aumentando su bancarización y difundiendo herramientas financieras para mejorar su bienestar financiero. Apoyamos la educación superior y desarrollamos programas que aumenten la empleabilidad para impulsar un crecimiento inclusivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Inclusión y empoderamiento financiero > Educación y empleabilidad 	<p>ODS 1, 4, 5, 8, 9, 10, 11,17</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión en programas sociales • Beneficiarios directos • Ingresos a la plataforma financiera digital • Alianzas estratégicas con organizaciones
<p>Natural</p> <p>Consumo y preservación de los recursos naturales.</p>	<p>Trabajamos para reducir los impactos ambientales directos de nuestra operación y lograr eficiencia energética. Buscamos desarrollar mecanismos para evaluar los riesgos, estimar los impactos económico-financieros y considerar las nuevas oportunidades de negocio asociadas al cambio climático, incluyendo capacitaciones para integrar la gestión de riesgos a la estrategia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Compromiso con el ambiente 	<p>ODS 7, 12, 13, 17</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo anual de energía • Porcentaje de energía procedente de fuentes renovables • Emisiones de CO₂ - huella de carbono • Sucursales certificadas • Análisis de riesgo ambiental y social • Porcentaje de cartera sustentable



Cientes en el centro

Trabajamos para ofrecerte a clientes la mejor atención omnicanal y servicio financiero, buscando constantemente superar su nivel de satisfacción mediante la escucha activa. Por eso, nos enfocamos en la mejora y simplificación de nuestros productos para que cada cliente conozca y elija siempre la opción que mejor se adapte a sus necesidades.

Banca Comercial

3 ejes:

- ◆ La adquisición 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.
- La gestión de la experiencia del cliente.



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

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*.

Además, trabajamos en el desarrollo de nuevas funcionalidades en la autogestión de clientes a través de los canales digitales.

Corporate & Investment Banking

La banca gestiona la relación comercial con 1.716 empresas pertenecientes a 465 grupos económicos, buscando satisfacer sus necesidades crediticias y de servicios financieros.



Nuevas unidades de negocio



Getnet

A menos de dos años del lanzamiento de la plataforma de cobros y servicios para comercios, emprendimientos y profesionales, logramos:

- **65 puestos de trabajo** para los primeros años de operación
- **2º agrupador del país**
- **+63.000 clientes**
- **Múltiples opciones de cobro, desde Mpos, link de pagos, QR y tiendas virtuales**
- **Onboarding desde múltiples canales:** APP Getnet, Online Banking, Sucursales, Contact Center y un Onboarding integrado directamente a la cuenta PyME y a la Supercuenta Negocios.

[Conocé más](#)



Openbank

El banco digital del Grupo Santander 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. Luego de obtener la autorización para el inicio de actividades a principios del 2021, realizará su apertura en mercado abierto el primer trimestre del 2022.

[Conocé más](#)



Santander Consumer

Santander Consumer fue lanzada hace un año como una empresa dedicada exclusivamente a potenciar el negocio de los préstamos al consumo y la cartera de préstamos prendarios de Santander Argentina.

“Todo en cuotas” se mantiene en 10 locales Rapi-pago ubicados en CABA, GBA, Mar del Plata, Junín, Corrientes, Formosa, La Rioja y Misiones.

Santander Río Valores SA

En 2021 comenzó a operar como Agente de Colocación y Distribución Integral (ACyDI) con el objetivo de ampliar la oferta de valor que le ofrecemos a clientes permitiéndoles suscribir y rescatar Fondos Comunes de Inversión ampliando el menú de inversiones.

En el marco del proyecto de creación del Broker Digital se comenzó la construcción de una plataforma web mediante la cual clientes actuales de Santander Río Valores puedan fondrear su cuenta comitente, transferir dinero, suscribir y rescatar FCI, ver saldos, tenencia y órdenes en curso. En noviembre de 2021 comenzó la migración de clientes a la plataforma logrando una rápida adopción y muy buen *feedback* para seguir mejorándola.

[Conocé más](#)



Santander Tecnología Argentina SA

En 2019 Santander Tecnología comenzó la transformación digital y organizacional para que Santander Argentina sea la mejor plataforma digital de servicios financieros. Para eso, se implementan constantemente mejoras como la digitalización de los distintos procesos, la incorporación de inteligencia artificial en los productos, la automatización de procesos del negocio y la unión de más profesionales a los equipos. Además, se logró consolidar el HUB de Tecnología, como equipo especializado de desarrolladores con base en Argentina que ofrece servicios a otras unidades de Santander.

[Conocé más](#)



Superdigital*

En octubre 2021 se lanzó al mercado Superdigital, una plataforma global digital de inclusión económica. Desde su lanzamiento, ya cuenta con más de 15.000 clientes, 4.600 tarjetas emitidas y más de 21.000 transacciones. Ofrece a sus usuarios el acceso a una tarjeta pre paga física y hasta cinco tarjetas pre pagas virtuales, recargas de celulares y transporte, pago de servicios y transferencias para que más personas puedan acceder al sistema financiero. La compañía pertenece a PagoNxt, la fintech que aglutina los negocios de pago más disruptivos del Grupo Santander. Se espera que para 2022 Superdigital global continúe su expansión por otros países de la región.

[Conocé más](#)

*Superdigital es parte del Grupo Santander. Santander Argentina no tiene participación accionaria

Estrategia y experiencia de quienes nos eligen

En 2021 se consolidó la estrategia C+Santander, que busca poner al cliente en el centro de todas las decisiones para brindarle la mejor experiencia. Esta mejora del vínculo y relación con clientes se ve reflejada en los mejores valores históricos de los principales indicadores de experiencia como el NPS, la cantidad de reclamos y los porcentajes de *attrition* (baja de clientes). En el Benchmark de NPS, que nos compara con los otros principales competidores del país, seguimos con nuestro crecimiento constante y alcanzamos el 2^{do} puesto.

-36% ratio de reclamos interanual menor valor en 5 años.

-39% bajas de clientes interanual menor valor histórico general y por decisión de cliente.

+1 posición subimos en el Benchmark NPS respecto al año anterior, mayor valor histórico en todas las mediciones.

Top 3 en 24 de los 27 atributos de experiencia en el Benchmark NPS.

Líderes en atributos como:

Atención y actitud de colaboradores (#1)

Sucursales (#1)

Promociones y descuentos (#1)

Productos (#1 en 4 de 5)

Imagen (#1 en 4 de 5)



Premio PAMOIC (Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes) **ORO** a la Mejor Estrategia de la Experiencia del Cliente.



Premio Fintech Américas 2021 ORO en la categoría Innovadores Financieros.



Premio LATAM 2021 ORO mejor estrategia de Experiencia de Clientes en Latinoamérica.

Continuamos acercándonos a clientes, generando esquemas de monitoreo con nuevos sensores que permiten capturar la voz del cliente descentralizando la información para que cada área pueda tomar decisiones de manera ágil y rápida. Nos adaptamos al contexto con mejoras para el acceso a los canales digitales, nuevos modelos de atención y nuevos canales de consulta.



Acciones

El año 2021 se caracterizó principalmente por el foco en la adquisición y vinculación de clientes. Las principales palancas de nuestro crecimiento rentable son las personas humanas (nóminas, cuentas, segures e inversiones) y las personas jurídicas (cuentas, cobros y pagos y calificación).

Delivery

Seguimos mejorando la experiencia de delivery de tarjetas, sumando nuevas funcionalidades y posibilidades de seguimiento de entregas por clientes.

Super Atención

Programa que nos permite reconstruir el vínculo emocional con el cliente, logrando revertir una experiencia negativa o acompañar a nuestros clientes en hitos o momentos importantes de su vida.

Sorpresa Santander

Relanzamos el programa incorporando beneficios de consumo masivo: supermercado, combustible, farmacia, hogar, delivery, entre otras.

Incorporamos 70 mil clientes al programa, cerrando el año en 556 mil.

SuperClub+

Relanzamos nuestro programa de beneficios para clientes.

[Conocé más](#)

En **Online Banking Personas** se implementó un circuito de modificación de nombre de pila autopercibido, acorde a la identidad de género.

Women posee más de 244.000 suscriptas al programa, que disfrutaron beneficios en peluquerías, delicias, formación, farmacia y *one shot* semanales en indumentaria.

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+.

Súper Miércoles

Mantenemos la campaña que alcanza a toda la cartera de clientes del Banco, ofreciendo cada miércoles las mejores marcas de indumentaria.

Acciones con nuestras personas

Guías de Experiencia en Primera Persona

En este curso colaboradores destacados en NPS de los distintos canales de atención compartieron sus tips y aprendizajes con el resto de la organización.

1.844

personas completaron el curso

CineXperiencia

Un video que consistía en analizar diversas escenas de películas con la mirada de experiencia de clientes, señalando cómo quien la protagonizaba cometía errores vinculados a la atención.

950

visualizaciones promedio tuvo cada uno

Historias Máximas

Un grupo de WhatsApp en el que participan líderes de los distintos canales de atención junto con la Gerenta Principal de Banca Comercial & Wealth Management y el equipo de Estrategia y Experiencia de Clientes con el fin de compartir agradecimientos que llegan de los clientes mencionando a personas que trabajan en Santander Argentina con el fin de darles visibilidad y generar un fuerte impacto positivo a nivel cultural.

CX en primera persona

Ciclo de charlas sobre *Customer Experience* (CX), con objetivo de traer experiencias de otras empresas para colaboradores, pero al mismo tiempo nos posiciona como una empresa líder en experiencia y referente en el tema.

600

visitas promedio

Principios básicos de la experiencia de clientes: este curso está compuesto por 18 videos con ejercicios y actividades para mejorar la experiencia de clientes.

6.620

colaboradores completaron el curso que representan el 73%

Responsable 360° en la sucursal

Creamos un rol para delegar la responsabilidad de velar por la experiencia de clientes de la sucursal y ser quien ayuda a clientes desde el ingreso, especialmente en el área de autoservicio.

Al compartir información de forma clara y precisa, logramos un empoderamiento de los diferentes equipos y que se adueñen del indicador y de su gestión.

+70 Tableros de seguimiento y análisis ad hoc consumidos por más de 130 áreas diferentes.

Programa de fidelización



SuperClub+ Comprometidos

Ofrecemos a clientes la oportunidad de canjear sus puntos por productos elaborados por gente que emprende y organizaciones que generan recursos a partir de negocios responsables.

Además, seguimos impulsando la posibilidad de canjear puntos por donaciones monetarias a organizaciones que trabajan en asistencia sanitaria y alimentaria.

Trabajamos 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 su calidad y diversidad.

En 2021 formaron parte del catálogo 60 emprendimientos y se canjearon +23.000 productos de esta categoría.

83%

de los emprendimientos utiliza materiales reciclados o de bajo impacto ambiental

73%
son liderados por mujeres

52%
trabajan con comunidades vulnerables

+80.000

productos canjeados elaborados por emprendedores y organizaciones que generan recursos a partir de negocios responsables
(acumulado 2018-2021)

SuperClub+

Lanzamos SuperClub+ el nuevo programa de beneficios gratuito, basado en el concepto de gamificación, que premia a los clientes más vinculados de manera lúdica y personalizada permitiéndoles canjear puntos por diversos premios dentro del catálogo: productos, viajes, comodines de ahorro, crédito en tarjeta, entre otros.

Ya somos 3.9 millones de clientes dentro del programa y el 26 de diciembre decidimos festejarlo junto a la campaña de verano, con el pastelero y cocinero Damián Betular. Invitamos a todo el mundo a subirse a la “Betuneta” y descubrir de qué se trata esta nueva propuesta y cuáles son los beneficios del verano.





Nuestros segmentos

Banca Vip

- Para CEO y personas que presiden empresas
- **11.500 clientes**
- 47% NPS relacional
- Entradas a espectáculos, cenas y el Circuito Santander Golf Tour

Santander Duo

- Para personas que trabajan de forma independiente
- **229.000 clientes**
- Modelo DUO Online: ejecutivo exclusivo, horario extendido y WhatsApp

Nova

- Para jóvenes de entre 13 y 17 años
- **55.000 clientes**
- Ofrecemos una tarjeta recargable con acceso a una plataforma de capacitación y beneficios para que las personas más jóvenes puedan empezar a administrar sus finanzas, ser responsables de sus consumos y los adultos tener un control de sus gastos

Banca Select

- Para clientes de alto valor
- **500.00 Clientes Select**, triplicando la rentabilidad media de un cliente en individuos
- Modelo de atención personalizada
- Beneficios únicos, experiencias y programas de fidelización
- Canal Select Online con horario de atención extendido, canales de comunicación digitales (WhatsApp, desde la APP y Online Banking)

Sector Público

- **Crecimiento de 18.000 clientes en 2021**
- Clientes de Plan Sueldo
- Durante el año próximo tendremos el desafío de mejorar el programa "Transferí tu sueldo", generado exclusivamente para estos clientes, de modo tal que aumentemos las ventas del canal digital

IU

- Para jóvenes de entre 18 y 31 años
- **+1,1 millones de clientes iU**
- Créditos de movilidad sustentable para jóvenes
- Queremos estar cerca de los jóvenes acompañándolos con formación y herramientas para la empleabilidad
- Participamos en la Expo Joven con charlas de empleabilidad, herramientas para armado de CV, donde más de 12.000 jóvenes estuvieron presentes

Nuestros segmentos

Banca Women

- Busca impulsar la autonomía financiera a través de formación, networking, beneficios, financiación y productos para mujeres
- **Casi 1,8 millones clientes**
- +13.000 millones de pesos en líneas de crédito para emprendimientos liderados por mujeres
- 41% NPS
- Iniciativa público privada con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en pos de trabajar en conjunto acciones hacia la equidad de género, como ser talleres, capacitaciones

Agro

- Relanzamos el negocio Agro en el banco
- **21.500 clientes**
- Proveer soluciones financieras para acompañar las necesidades crediticias en la compra de insumos, las inversiones de mediano y largo plazo en bienes de uso, alternativas transaccionales para sus cobros y pagos y soluciones para los excesos de liquidez
- Para el primer trimestre del 2022 se lanzará nuestra nueva plataforma digital Agro

Santander Pymes, Empresas e Instituciones

- **334.193 clientes.** Del total, 104.000 son personas jurídicas, crecimiento del 1% sobre el año anterior

[Conocé más sobre nuestro apoyo a PyMES](#)

Desafíos 2022

- ◆ Posicionarnos como uno de los principales bancos del mercado en el sector Agro, alcanzando una participación de mercado por encima del 10% en el segmento de Banca Comercial y Banca Empresas, lo cual implicaría crecer 4,2% versus nuestra situación actual.
- ◆ Incrementar nuestra presencia en ganadería y en el financiamiento de maquinaria agrícola.
- ◆ Duplicar el financiamiento en cantidad de máquinas, para alcanzar los 800 equipos financiados por un valor de ARS 6 mil millones.
- ◆ Mantener el foco en los productos transaccionales, acompañando el impulso de mayor cantidad de clientes operando a través del nuevo Broker y Banca Privada.
- ◆ Trabajar con el objetivo de acercar propuestas ESG a clientes del sector.
- ◆ Asociarnos en proyectos con diferentes socios estratégicos que estén desarrollando productos disruptivos en el mercado.

Nuevas audiencias



Cuenta Blanca

Mantenemos nuestra oferta de valor para el personal de la salud

- **253.000 mil clientes** profesionales de la salud, personal de farmacia, servicios de hospitales, servicios de ambulancias, entre otros
- Modelo de atención telefónico exclusivo
- Beneficios a medida y dentro de la oferta no financiera
- Formación en Academia Salud con + 3.000 usuarios, una plataforma digital y 100% gratuita
- 100% digital en la apertura de la Cuenta Blanca para el personal de salud



Cuenta Senior

Continuamos con la oferta de valor para personas jubiladas y realizamos diversos talleres, charlas y webinars sobre distintos temas de interés de la audiencia, como ser inclusión financiera y uso de redes sociales.

- Duplicamos el ritmo de crecimiento en estos clientes: **26.037 clientes** senior vs 13.329 en 2020
- 35% se redujeron los reclamos gracias a las mejoras implementadas



Santander DUO Emprendedores

Esta propuesta continúa acompañando a emprendedores en su crecimiento basándose en SuperCuenta Negocio 100% digital, formación y capacitación, préstamos a tasas preferenciales, promociones exclusivas y solución de cobro Getnet

Productos y servicios

Plan Sueldo

Implementamos el programa “Transferí tu sueldo” de manera digital para el producto paquetes, programa que planeamos seguir mejorando durante 2022.

En 2021, crecimos un poco más de 100.000 nóminas aportando el 31% de los clientes nuevos del banco.



Préstamos

Durante 2021, se otorgó un total bruto desembolsado de casi 195.500 millones de pesos, con un saldo de 36.400 millones al cierre de año, entre las diversas líneas de financiación.

Personales

Se comercializaron más de 416.000 préstamos personales por casi \$37.400 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, que generaron más del 85% de las liquidaciones.

Prendarios

Lideramos el mercado con respecto a este segmento con una participación del 15,3%. Otorgamos más de \$27.400 millones de pesos en crédito, abarcando financiaciones de automóviles, utilitarios, camiones, autobuses y maquinaria agrícola gracias a una nueva herramienta de financiación online y con un proceso digital de documentación.

Hipotecarios

El stock total ascendió a 26.220 millones de pesos, un 23% por encima del año anterior.

Financiación comercial

Se alcanzó una cartera de 15.400 millones de pesos (1.170 millones en descubiertos), que representa un 4% de los préstamos totales del banco. En el año hemos otorgado más de 11.000 préstamos comerciales a diversas instituciones, pymes y empresas por un monto de más de 69.000 millones de pesos.

Seguros

Quienes nos eligen pueden acceder a una amplia gama de coberturas con pólizas de Zurich-Santander Seguros Argentina S.A. Contamos con una cartera asegurada que asciende a **2.5 millones de pólizas** e incorporamos coberturas adicionales como médico online, reintegro en farmacia y una alianza comercial para contratar Asistencia al Viajero con costo preferencial.

Financiaciones estructuradas

Brindamos asistencia crediticia a 64 clientes importadores/exportadores destinada a financiar operaciones comerciales a mediano y largo plazo.



Comercio exterior

Lanzamos Academia Comex, un espacio de capacitación y actualización en comercio exterior totalmente gratuito y virtual para clientes y no clientes. En este marco, continuamos con las charlas de actualización normativa donde llegamos a **más de 12.000 personas que nos eligen.**

Reconocimientos

- ◆ **1º puesto de entidades financieras** por cantidad de operaciones en el Mercado Libre de Cambios y 2º puesto por volumen (Ranking de Bancos del BCRA)
- ◆ **Mejor banco de Comercio Exterior** según los usuarios (Encuesta Brain Network)
- ◆ **Mejor Banco de Trade de Argentina** (magazine internacional Global Finance)
- ◆ **4 de cada 5 clientes son promotores y recomiendan** los servicios de comercio exterior de Santander a otros usuarios
- ◆ Santander Argentina es el banco **líder del mercado en Comercio Exterior** de Argentina (18% de cuota de mercado)



Mercado de capitales

En 2021, con un sólido liderazgo en Mercado de Capitales, logramos posicionarnos como Banco #1. Participamos en un total de 64 transacciones por AR \$250 billones.

A su vez, participamos en 6 emisiones de bonos ESG, por un monto total de más de USD 210.000.000. A través de los mismos se financian parques eólicos, parques fotovoltaicos, *green buildings* y fábricas sociales de clientes de banca empresas y banca mayorista. [Conocé más](#)

Adicionalmente este año inscribimos al banco ante la Comisión Nacional de Valores como Entidad de Garantía para el régimen pyme simplificado y participamos en la emisión de la **primera ON Pyme Garantizada** con el Grupo Budeguer.

Nuevamente se destaca nuestra participación activa en las transacciones de índole internacional: el exitoso canje de Jujuy, el Liability Management de YPF, Mastellone y AA2000, y la nueva emisión de PAE en donde jugamos un rol crítico con un pie en el mercado internacional y local.

Servicios transaccionales

Nuestros clientes son el centro de nuestras soluciones y por eso continuamos creando nuevas experiencias para los productos de Pagos, Cobros y Working Capital Solution en el nuevo portal empresas, lo que nos permite crear productos digitales personalizados, innovadores y fáciles de utilizar:

◆ En recaudaciones contamos con diversidad de formas de pago entre tradicionales y digitales, y en 2021 más del 50% de los pagos recibidos en recaudación fueron realizados por medios de pago digitales: esto fue posible gracias a las distintas soluciones que continuamos sumando en la integración automática de ECHEQ, incorporamos la posibilidad de realizar pagos desde Billeteras electrónicas a la recaudación, DEBIN y transferencias tradicionales.

● 95% de nuestras soluciones Pagos se emiten de forma digital (Transferencias-ECHEQ).

■ Permiten consultar y descargar las retenciones y liquidaciones, así como gestionar y/o descontar sus ECHEQ para los clientes Santander.

Pagos Endosados

La nueva solución que permite complementar pagos utilizando el endoso de sus ECHEQ.

Factura de Crédito Electrónica (FCE)

Consolidamos esta propuesta bajo el esquema de Agente de depósito Colectivo.

Sistema de circulación abierta (SCA)

Lanzamos esta solución en nuestro portal de empresas.

Pago simple

Permite a una empresa gestionar y realizar el seguimiento de todos sus pagos de manera rápida y ágil utilizando un Excel con formas de pago digitales (Transferencias Tradicionales, ECHEQ y Transferencias a Billeteras Electrónicas), acortando los tiempos de implementación del producto sin necesidad de personas intermediarias.

1.174.700

millones de pesos de ECHEQs emitidos durante 2021 por clientes

1.7

millones
ECHEQs emitidos



44%

de cheques
descontados



34%

del monto total descontado en
cuanto a la participación de ECHEQs

+50%

de los pagos recibidos en recaudación fueron por
medios de pago digitales



International Desk

El servicio Santander para la internacionalización de sus empresas clientas consiguió captar **129 empresas** en Argentina con matrices en el extranjero dedicadas a inversiones productivas en diferentes rubros tales como servicios petroleros y mineros, productos químicos, desarrollos de software, productos alimenticios, energías renovables, maquinaria agrícola y empresas logísticas, entre otras.

Mediante videoconferencias con contrapartes de países donde se encuentra el Grupo Santander asesoramos a empresarios y empresarias del exterior sobre las oportunidades del mercado local.

El Programa de Empresas Multilatinas 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 y ahora también se incorporó México a la oferta.

Realizamos 3 seminarios para clientes del banco relacionados con los mercados de México, Colombia y Brasil en los que participaron más de 80 personas en cada uno de ellos.

A su vez el International Desk fue parte de las reuniones del Grupo de Trabajo de Comercio Internacional e Inversiones del B-20 organizado por Italia representando al Grupo Santander. Entre los aportes más destacados del Grupo figuran la propuesta de flexibilizar las normas de Basilea III y la creación de herramientas digitales para ayudar a las pymes y micropymes a su internacionalización.

Financiaciones estructuradas

Somos líderes en el mercado, principalmente a través de préstamos sindicados y bilaterales con **más de 70 operaciones locales por un equivalente cercano a los 60.000 millones de pesos**, originalmente otorgados con fines de capital de trabajo, inversiones, refinanciación de pasivos y demás propósitos generales.

- ◆ Lideramos numerosos procesos de reestructuración y reperfilamiento de deuda tanto en pesos como en dólares estadounidenses equivalentes a U\$S 174MM.
- Asesoramos a clientes en inversiones estratégicas para la financiación de proyectos y adquisiciones, entre otros para sectores como petróleo y gas, energía, telecomunicaciones, agro y relacionados, alimentación e infraestructura.
- Continuamos trabajando en el desarrollo de una taxonomía interna para que el banco pueda realizar su propia certificación de estos préstamos.

Tesorería

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

- ◆ Mantenemos nuestra posición de liderazgo en el negocio FX con una cuota de mercado promedio anual del 15%, según el ranking de operaciones financieras con clientes del BCRA.
- Continúa 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 del tipo de cambio y cerramos operaciones de Cross Currency Swap.

Inversiones

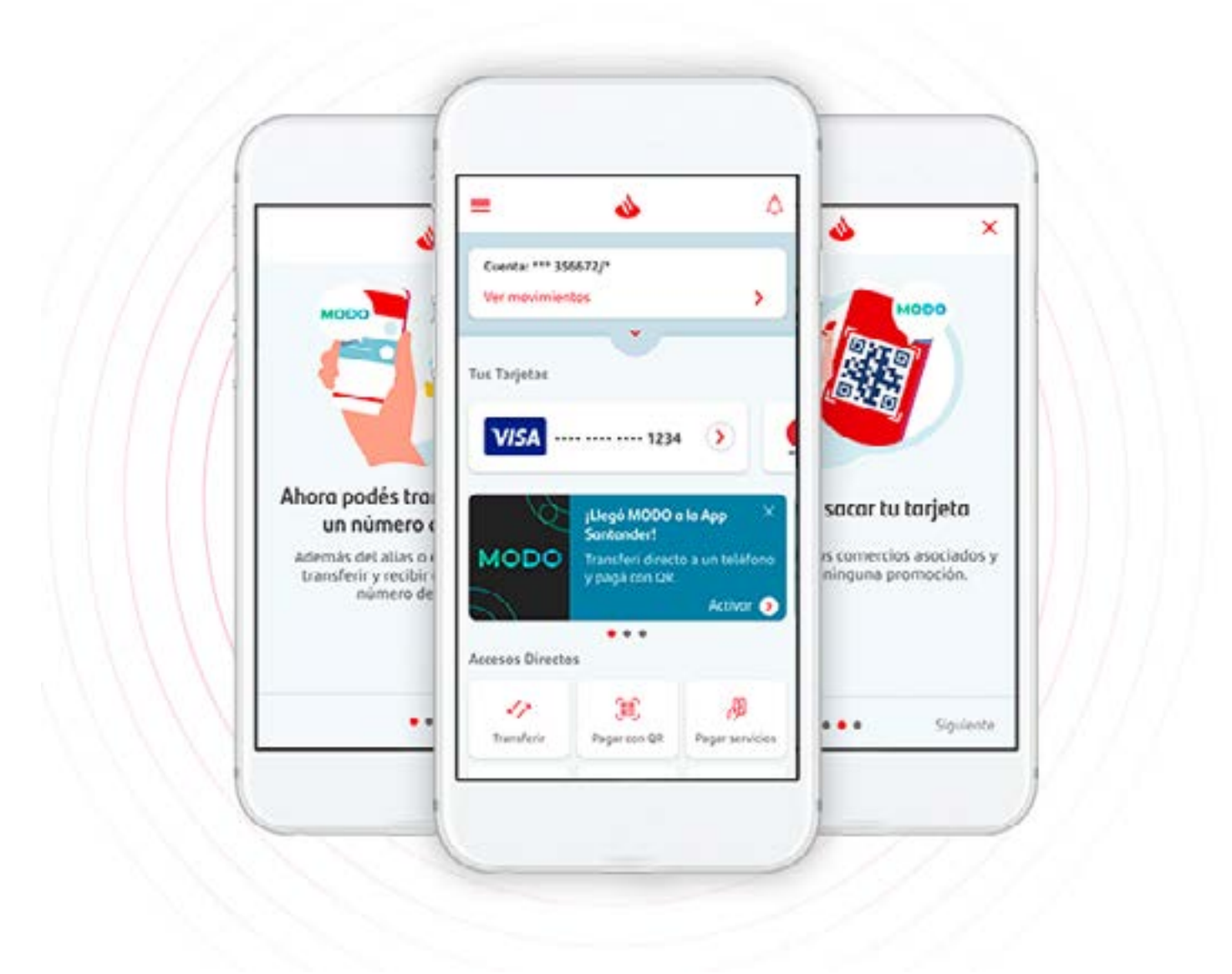
Con el objetivo de ser referente en los servicios y alternativas de inversión con especial foco en Superfondos y Títulos Valores se logró alcanzar el número de 147.000 clientes inversores*, que generaron una rentabilidad de 4.050 millones de pesos.

- Se generaron distintos puntos de contacto con clientes a través de charlas y diferentes acciones comerciales inmersas en una campaña 360 sobre el ahorro.
- ◆ Nuevas funcionalidades en el nuevo portal único para personas jurídicas permitiéndoles operar tanto acciones como bonos por ese canal.
- Se incorporó el plazo de liquidación contado inmediato para la operatoria con Títulos Valores y se desarrolló el botón Venta Dólar MEP.
- Mejoras en la experiencia de usuario de los canales digitales como agendamiento de Superfondos en la App, simplificación del test del inversor, apertura de cuenta títulos en online banking, disposición de la información.

*Considerando los clientes de Banca Comercial y Wealth Management

MODO

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



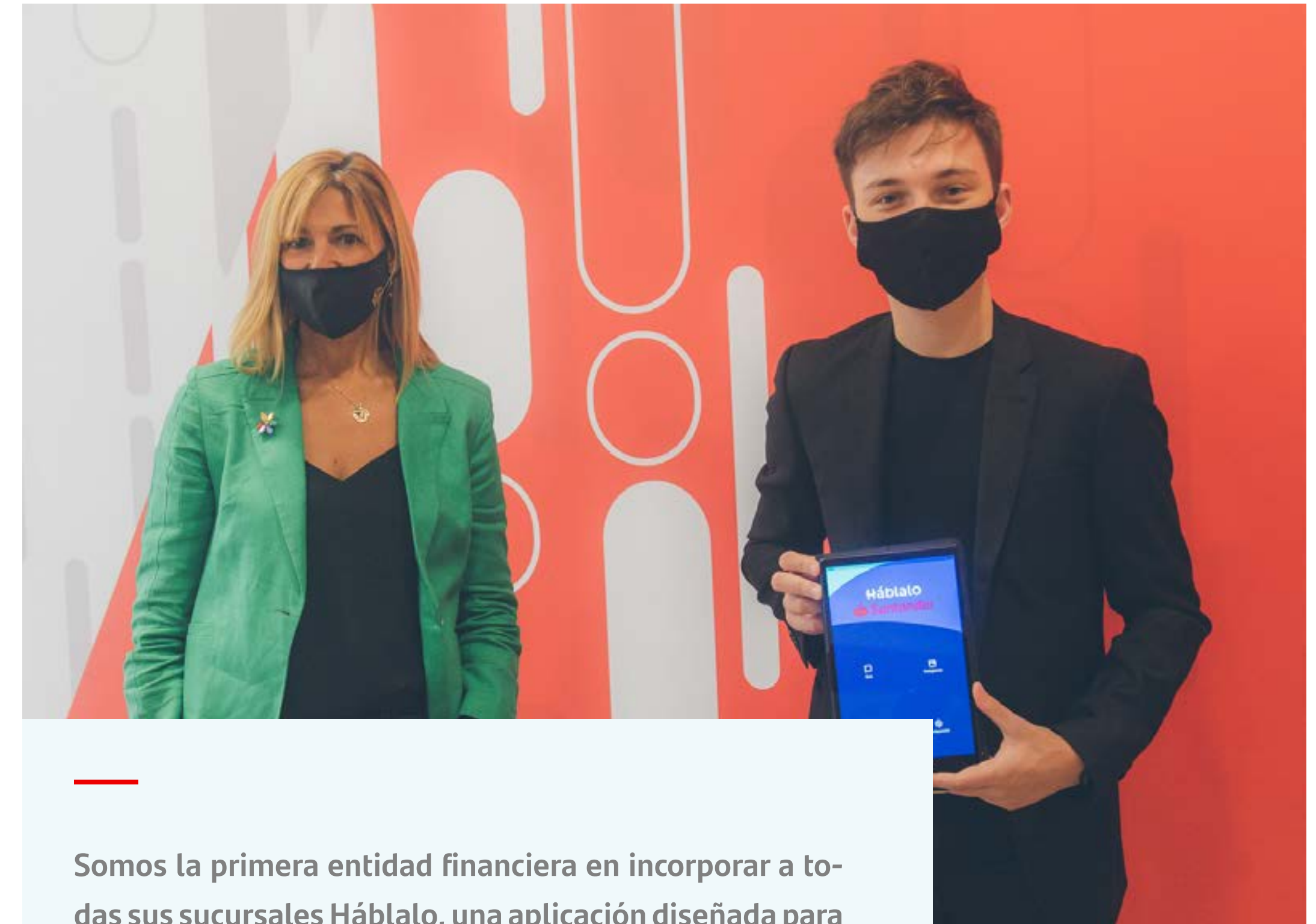
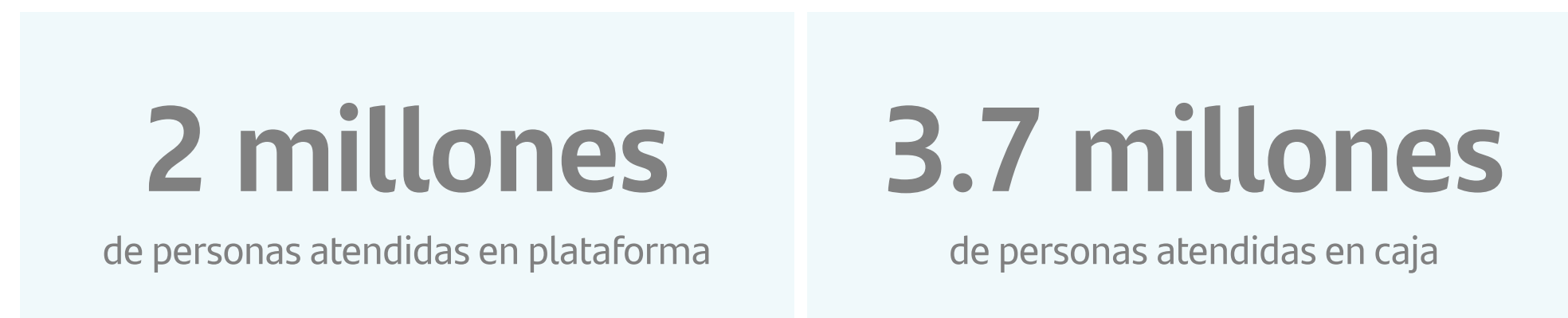
Canales

Sucursales y otros modelos físicos de atención

Estamos en un proceso de transformación de estos espacios con la finalidad de dar respuestas a las necesidades actuales de clientes.



Debido a la pandemia y los nuevos protocolos de atención continuamos con un sistema de turnos en plataforma y caja para atender a clientes.



Somos la primera entidad financiera en incorporar a todas sus sucursales **Háblalo**, una aplicación diseñada para brindar servicios más inclusivos y sin barreras para la comunicación. La app está a disposición en tablets para quienes se acerquen a las sucursales y tengan alguna dificultad en su comunicación, facilitando la gestión de sus servicios.

Canales digitales

En 2021 superamos las **8 millones de ventas digitales**, registrando 83% de share digital. Las categorías que alcanzaron mayor crecimiento fueron Inversiones (con foco en Fondos Comunes de Inversión) y Seguros, con una variación interanual del +54% y +100%, respectivamente.

Sumamos mesas de trabajo bajo la metodología Optimización del Ratio de Conversión dedicadas a la optimización del flujo de ventas. Esto nos permitió superar las 150.000 ventas digitales influenciadas por experimentos.

Implementamos Google Optimize en el nuevo Portal Único de Empresas (PUE), lo que nos permitirá realizar personalizaciones y experimentos en vistas de aumentar nuestra vinculación con clientes jurídicos desde el canal.

Ejecutivos Online

Nuestro modelo de atención online para las audiencias de mayor valor (Select, Duo, Pyme y Agro) demuestra la satisfacción de nuestros **378.000 clientes**

NPS

- Agro online 88 ● Pyme 75
- DUO 78 ■ Select 69

Polo de Negocios

Es un modelo de atención con oficiales especializados para clientes Empresas, Instituciones y Agro donde se atienden más de **23.000 clientes**.

Banca Vip

Para clientes VIP planteamos un modelo de atención preferencial con un ejecutivo personalizado (CEO, directivos, personalidades públicas). Durante el año 2021, hemos llegado a un total **11.500 clientes** VIP.

Customer Service Center

Gestionamos los contactos telefónicos y digitales (chat, redes sociales, etc) con un primer nivel de atención autogestivo (IVR para el canal digital y nuestro chatbot SANTI para los contactos digitales) complementado con un segundo nivel de atención a través de un ejecutivo de atención. En 2021 se registraron un total de **17.7 millones de contactos***.

Medios de contactos en 2021

IVR* (59%)

Agentes telefónicos (32%)

Contactos digitales (9%)

El chatbot respondió **5.4 millones de consultas** en el 2021 en comparación con los 8.4 millones del 2020 tuvimos una disminución del 34%. A su vez, logramos mejorar el nivel de servicio, alcanzando +3 pp el NPS transaccional (Net Promoter Score), principal indicador de experiencia, llegando a los 50% en diciembre.

*de los cuales 5.74 millones fueron contactos telefónicos y 1.51 millones en forma digital.

Banca Automática

Está compuesta por:

1.102

cajeros en sucursales

181

en posiciones neutras (puestos automáticos bancarios y minibancos)

1.371

terminales de autoservicio con tecnología inteligente y módulo reciclador que permite la acreditación inmediata

Durante el 2021 crecimos 9% en transacciones de ATM's con un volumen acumulado de \$73MM y el 45% posee sensores biométricos instalados.

La Banca Automática tiene un NPS a diciembre 2021 de 52, con un crecimiento interanual de 6 pp.

Otros canales

En 2021, centralizamos en un área todos los canales de atención y venta a través de partners estratégicos. Esta área se encarga de gestionar la relación con las corresponsalías bancarias, las comercializadoras, los contact center de ventas y los acuerdos comerciales.

Hoy contamos con más de 14.000 puntos alternativos para que nuestros clientes puedan hacer operaciones bancarias básicas como extracción y depósito de efectivo, pago de préstamos y tarjetas como principales operaciones.

24.000

nuevos clientes a través de negociaciones con nuestros partners

3,5MM

de transacciones a través de estos partners.

En relación a las comercializadoras, se llevó adelante el proceso licitatorio de toda la operación pasando de un modelo de pago fijo a un esquema variable, generando mayor productividad y menor gasto asociado.



Salud y seguridad de quienes nos eligen

Novedades

- ◆ Se adecuaron los protocolos de actuación acordes a las normativas actuales por Covid-19.
- Se actualizaron 53 sistemas de autoprotección en CABA y se realizaron con éxito los primeros simulacros en 52 sucursales.
- Se generaron 23 anti siniestros para la habilitación comercial de las sucursales.
- ◆ Se llevó a cabo el análisis de riesgo en puestos de trabajos en sucursales que fueron solicitadas.
- Se realizó el mantenimiento de los equipos desfibriladores externos al momento en 93 de 159 de sucursales del AMBA y a 156 de 168 sucursales del interior.
- Se dio soporte y acompañamiento a 31 Auditorías programada por la Agencia Gubernamental de Control de CABA (AGC).
- ◆ Se regularizaron 293 de 300 sucursales en el interior del país haciendo capacitaciones de evacuación y realizando plan de evacuación y carga de fuego*.

*(no se completó por finalización del contrato)

Capacitaciones

Se desarrollaron dos capacitaciones estructuradas en 4 módulos donde se abordaron las siguientes temáticas:

- ◆ Riesgo eléctrico
- Riesgo en la oficina
- Prevención de incendio
- ◆ RCP y uso de DEA

[Conocé más](#)

Desafíos 2022

- ◆ Tener el primer establecimiento cardioprotegido.
- Actualizar los Certificados de medidas de protección aptas contra incendio de la provincia de Mendoza.
- Realizar el Certificado Profesional de Seguridad Antisiniestral de las sucursales del partido La Plata.
- ◆ Realizar el relevamiento de condiciones de seguridad y trabajo en el total de las sucursales.
- Cubrir el faltante de equipos desfibriladores externos a 80 locales de Banco Santander.



Compromiso con el ambiente

Aspiramos a medir el impacto ambiental de todas nuestras operaciones para que esto nos permita lograr eficiencia energética y gestionar responsablemente los residuos. También, desarrollar mecanismos para evaluar los riesgos, analizar posibles escenarios, estimar los impactos económico-financieros y considerar las nuevas oportunidades de negocio asociadas al cambio climático, incluyendo capacitaciones para integrar la gestión de riesgos a la estrategia de Santander Argentina.

En Santander Argentina asumimos el compromiso de reducir el impacto ambiental de nuestras actividades, asumiendo los siguientes **5 desafíos**:



Promover productos y servicios respetuosos con el medio ambiente y acompañar a clientes en la transición a una economía baja en carbono.



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.



Participar en iniciativas internacionales y locales relacionadas con la sustentabilidad.



Establecer mecanismos de gestión que permitan medir de forma objetiva la evolución del desempeño ambiental y la toma de decisiones.



Fomentar la conciencia ambiental en nuestro equipo y clientes.



Finanzas sostenibles: hacia una economía baja en carbono

◆ En 2021 participamos en la emisión de 7 bonos verdes, sociales, sustentables y vinculados a la sustentabilidad, por un monto total de más de USD 197 MM, a través de los cuales se financiaron parques eólicos, parques fotovoltaicos, *green buildings* y fábricas sociales de clientes de banca empresas y banca mayorista.

■ Ofrecemos a clientes préstamos sustentables para [individuos](#) y [empresas](#) con una tasa preferencial. Estos están destinados a productos que mejoran la eficiencia energética y el cuidado del medio ambiente: paneles solares, monopatines, termotanque solar, entre otros.

● Lideramos la colocación del primer bono sostenible del país emitido por Plaza Logística, para la construcción de un edificio verde dedicado a logística, que además brindará empleo a mujeres y jóvenes, superando el promedio de contratación dentro del sector.



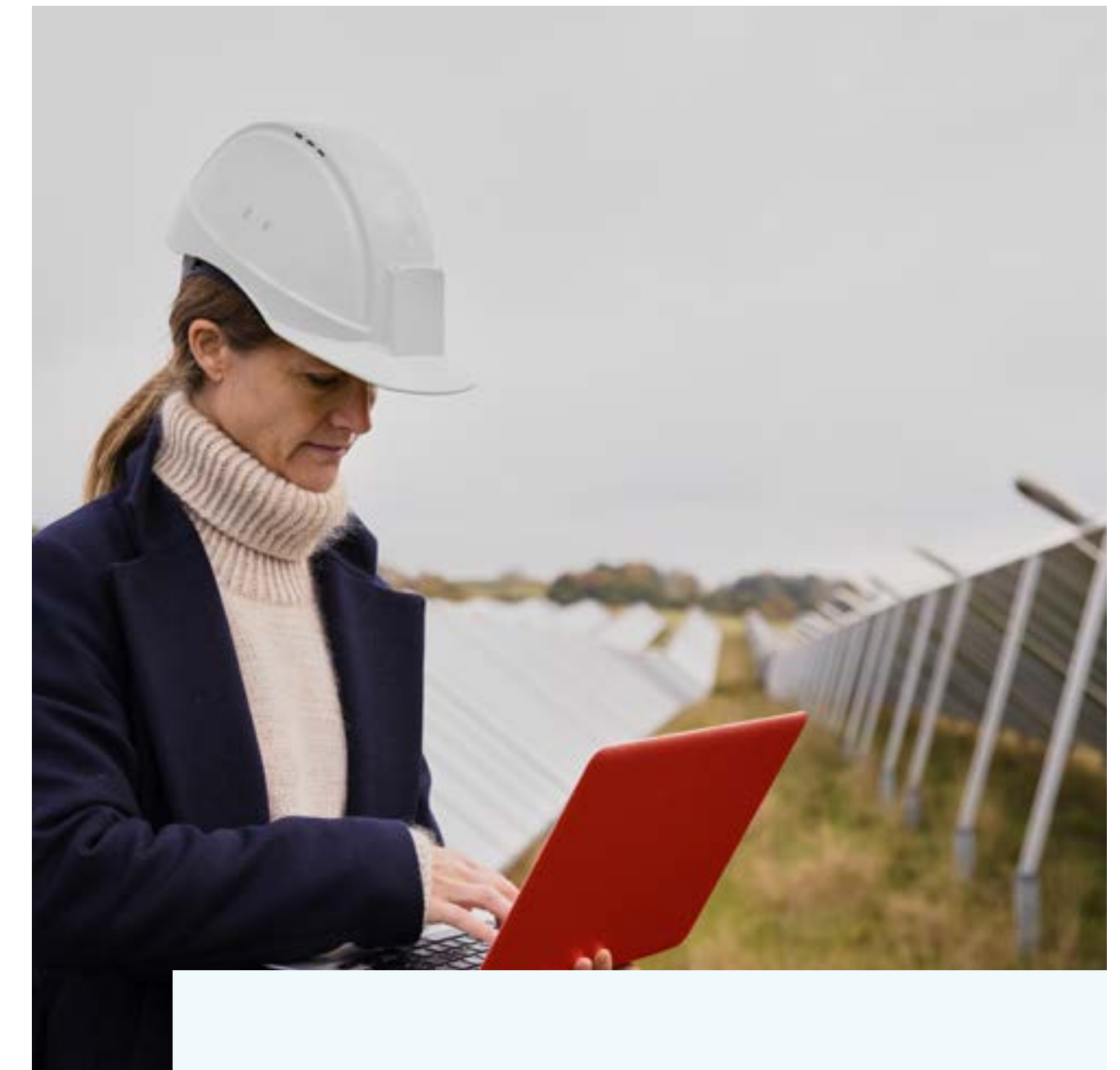
■ Organizamos el primer bono vinculado a la sustentabilidad (SLB) en el mercado local emitido por San Miguel, multinacional líder en cítricos, que se compromete con el cumplimiento de un indicador de sustentabilidad: el abastecimiento del 66% de la energía eléctrica del Complejo Industrial Famaillá con fuentes renovables en un período de 12 meses.



◆ Colocamos el primer bono social emitido por una Asociación Civil (TECHO), para la construcción de una fábrica social de muebles.



◆ Junto a ENEL X impulsamos la transición energética de clientes hacia fuentes renovables a partir de un acuerdo en el que Santander Argentina brinda el asesoramiento y servicio financiero, financiando el Capex del proyecto, mientras que ENEL asesora técnicamente, encargándose de la instalación y puesta en funcionamiento de los equipamientos (paneles solares y/o baterías de litio).



A partir de 2022, contaremos con una certificación de financiamiento ESG interna, una ventaja competitiva para clientes que les permitirá certificar préstamos ESG (ya sea por destino de fondos de los préstamos o por cumplimiento de objetivos de sustentabilidad) sin necesidad de obtener una *second party opinion*.



Transición verde propia



Plan de Compensación de Emisiones

Grupo Santander a nivel global asume el compromiso de que toda su actividad 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 clientes como resultado de la financiación, asesoría o servicios de inversión que les brinde 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 asume la compensación de sus emisiones adquiriendo créditos de carbono.

Medición y reducción de la huella de carbono

Realizamos un control de los principales consumos y emisiones generadas por nuestra actividad, lo que nos permite priorizar las acciones más efectivas de reducción del impacto ambiental y el establecimiento de objetivos para mejorar de forma sistemática la gestión.

Año compensado	Huella de carbono tCO ₂ *	Proyecto de compensación	Reducción anual
2020	18.387	Salto Pilao Hidropower Plant Project Activity (generación de energía hidroeléctrica)	18% (respecto al 2019: 22.364 tCO ₂)
2021	13.358	Proyecto de generación de energía eólica - Oaxaca III ubicado en México	27,35%

Los programas de reducción de la huella de carbono incluyeron planes de eficiencia energética, basados en el recambio a iluminación LED en nuestra red de sucursales, la inclusión de tecnología "inverter" en aires acondicionados y la instalación de paneles solares en sucursales, entre otras acciones.

* Incluye los consumos de electricidad, gas natural, agua, combustibles, viajes en avión de corta, media y larga distancia, km recorridos por colaboradores y plazas de estacionamiento ocupadas. En paralelo se están implementando mejoras en la medición, que permitan incluir más consumos y su correspondiente impacto en el indicador.

Santander Argentina es neutro en carbono



Intensidad energética	Consumo 2019	Consumo 2020	Consumo 2021	Variación interanual (%)
Energía eléctrica (MJ)	245.638.595	207.756.720	184.968.000	-12,32%
Superficie Santander Argentina (m ²)	339.661	320.675	308.210	-0,4%
Intensidad energética (MJ/m ²)	723,19	647,87	600,14**	-0,8%

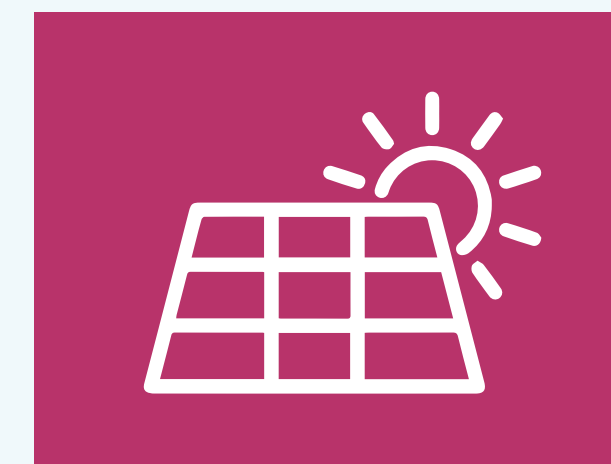
**La disminución en la intensidad energética se debe a la reducción de la superficie del banco y al contexto de pandemia que redujo el número de edificios centrales activos y la presencia de colaboradores en los edificios.



Sucursales sustentables

En 2021 se instalaron 190 paneles solares fotovoltaicos y baterías para generación y almacenamiento de energía solar en 12 sucursales. Además, se implementó una tecnología inteligente de automatización que disminuye el consumo energético en un 20% en cada sitio. Así también se elimina el uso de combustible fósil para el funcionamiento de grupos electrógenos.

 [Más información aquí](#)



190

paneles solares
fotovoltaicos



Alianzas para alcanzar los objetivos

Protocolo de Finanzas Sostenibles

Junto a 20 bancos de Argentina somos parte de este Protocolo, que tiene por objetivo construir una estrategia de finanzas sostenibles en la industria bancaria. En 2021 participamos en las reuniones y mesas de trabajo que se desarrollan para su cumplimiento y avance.

Ejes del Protocolo

- ◆ 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

Llevamos adelante alianzas con organizaciones y fundaciones que trabajan en iniciativas ambientales:



Banco de Bosques



Fundación Garrahan



EL CORRE CAMINO

Contribuimos con diferentes instituciones y espacios de diálogo empresarial:

Alianza para la Acción Climática Argentina
Asociación de Bancos de la Argentina (ABA)
Asociación de Marketing Directo e Interactivo de Argentina (AMDIA)
Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE)
Asociación Empresaria Argentina (AEA)
Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina (AMCHAM)
Cámara Argentina de Anunciantes (CAA)
Cámara de Sociedades Anónimas (CSA)
Cámara Argentina de Comercio (CAC)
Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA)
Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
Centro de Conciliación Familia y Empresa (CONFYE)
Consejo Publicitario Argentino
Foro de Convergencia
Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE)
Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)
Instituto Argentino de Ejecutivos de Finanzas (IAEF)
Instituto Argentino de Responsabilidad Social (IARSE)
Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP)
Protocolo de Finanzas Sostenibles
Red Argentina de Instituciones de Microcrédito (RADIM)
Red de Acción Política (RAP)



Gestión y desempeño ambiental

Contamos con políticas basadas en las mejores prácticas y protocolos internacionales:



[Política de Sostenibilidad](#)



[Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático](#), que incluye una lista de exclusión de actividades en las cuales Santander Argentina no invertirá, ni proveerá directamente productos y/o servicios financieros.

Certificaciones ISO 14.001

La certificación ISO 14001:2015 tiene el propósito de apoyar la implementación de un sistema de gestión ambiental (SGA) en cualquier organización del sector público o privado. La norma exige crear y poner en práctica un plan de manejo ambiental que incluya objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y un control exhaustivo orientado a la mejora continua.



En 2021 certificamos 20 sucursales* y el edificio corporativo Garay.

Reducción del impacto ambiental de las operaciones

Llevamos adelante diversas iniciativas orientadas a reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones y buscamos ser cada vez más eficientes en el uso de los recursos.

*Sucursales certificadas: Al Río (431), Alem (413), Alsina (174), Av. de los Constituyentes (32), Bajos de Belgrano (519), Belgrano (204), Botánico (196), Gaona (57), Garay (EECC), Libertador (207), Madero Yachting (784), Mataderos (26), Paraguay (321), Parque Lezama (500), Recoleta (146), Retiro (42), San Cristóbal (34), San Fernando (90), San Isidro- Tomkinson (280), Tigre (94), Villa Urquiza (49).

Consumo energético

Consumo energético interno (MJ)	2019	2020	2021	Variación interanual (%)
Energía eléctrica**	2465.638.595,00	207.756.720,00	184.968,00	-12,32%
Gas natural ***	3.419.641,61	7.273.844,66	8.222.473,00	8,85%
Gasoil ****	599.483,64	589.807,81	646.915,05	0,9%
Nafta *****	1.479.048,73	852.378,20	834.577,05	-0,3%
Total de consumo interno	251.136.768,97	216.472.750,67	194.671.965,10	-11,20%*

[Conocé nuestro consumo externo](#)

*En 2021 el consumo energético disminuyó debido al aumento del trabajo remoto en el caso de los trabajadores de áreas centrales, y a la reducción y rotación de colaboradores en sucursales.

** Energía eléctrica: corresponde al consumo de oficinas corporativas y sucursales.

*** Gas natural: corresponde al consumo en red de sucursales y edificios corporativos que aún cuentan con gas natural como combustible para determinados artefactos.

**** Gasoil: corresponde a la alimentación de grupos electrógenos que se ponen en marcha ante eventuales cortes de suministro eléctrico, ante contingencias en sucursales y áreas centrales

***** Nafta: corresponde a la alimentación de los grupos electrógenos que se ponen en marcha ante eventuales cortes de suministro eléctrico, ante contingencias en sucursales y áreas centrales.

Reducción de plásticos de un solo uso y papel

En 2021 continuamos cumpliendo el objetivo de reducir los residuos generados y aumentar la cantidad de recursos reciclados.

Campaña *Plastic Free*



Eliminamos el uso de plásticos de un solo uso innecesarios, dando lugar al reemplazo del PET por aluminio o Tetra Pak.

Campaña *Paperless*



Tiene por objetivo una sustancial disminución del uso de papel reduciendo su compra, digitalizando procesos y fomentando el uso de papel reciclado.

Campaña de reciclaje de tarjetas



Junto a la Cooperativa El Álamo y Andreani, reciclamos 632 kilos de tarjetas plásticas que se convierten en madera plástica, y 89 kilos de papel plastificado que es reutilizado como pulpa celulosa. La producción de estos elementos permite generar ingresos para que la cooperativa continúe trabajando.

En 2021 alcanzamos el objetivo corporativo de ser **100% libres de plásticos de un solo uso.**

Gestión de residuos

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

Gestión de residuos (kg)	2019	2020	2021
Peligrosos			
Baterías, combustibles, luminarias, tintas**	N/D	850	0
Electrónicos (RAEE)***	161.292	-	46.912
TOTAL	161.292	850	46.912
No peligrosos			
Papel	33.893,50	5.778,80	40.087,70*
Tapitas plásticas	407,40	11,50	0
TOTAL	34.300,90	5.790,30	40.087,70

* En 2021 la generación de residuos de papel se incrementó significativamente debido a la campaña de limpieza de depósitos de papelería, donde se dispusieron elementos de correspondencia y formularios obsoletos.

** 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 hace 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.

*** Durante 2020 se discontinuó la recolección de RAEE a cargo de una empresa privada 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 la Fundación Garrahan. No contamos con el registro de lo retirado por parte de las cooperativas en las oficinas corporativas.

Alianzas



Recolectores Urbanos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para la recolección de reciclables en los edificios corporativos y sucursales ubicadas en esta zona.

Programa Reciclaje de la Fundación Garrahan, donando el papel blanco en desuso para que la Fundación lo comercialice y genere ingresos.

Fundación "Botella de Amor", organización que recopila plásticos de un solo uso, para generar mobiliario y juegos de plaza donados a distintas comunidades. En el edificio de Garay recibimos botellas de amor para darle un destino responsable a los plásticos de un solo uso que no pueden ser reemplazados por otro elemento.



El Correcamino, cooperativa que recolecta y recicla casi 50 mil toneladas anuales de residuos. Nuestra alianza consiste en el retiro de reciclables en sucursales de Buenos Aires, acompañando además programas de educación ambiental y financiera.



Alianzas para promover la conciencia ambiental

Talleres ambientales para docentes y estudiantes

Durante 2021 brindamos las siguientes capacitaciones ambientales a las personas que trabajan en Santander Argentina y clientes: inversiones con impacto, huella de carbono, derecho ambiental, finanzas sostenibles, cambio climático y huerta en casa.

Junto a la Fundación Vida Silvestre **buscamos formar actores de cambio que promuevan prácticas sustentables**. En 2021 brindamos webinars y talleres ambientales para docentes, multiplicadores ambientales, público general e infantes. Además, apoyamos el concurso de cortos ambientales "A cuidar nuestro mundo", en alianza con el Festival Internacional de cine de Puerto Madryn.



FUNDACION
VIDA SILVESTRE
ARGENTINA

27.434

participantes de talleres

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 realizaron un trabajo de investigación sobre el recurso suelo junto a docentes y tutores.

46 escuelas

7 provincias (Buenos Aires, La Pampa, Santa Fe, Córdoba, Salta, Tucumán y Entre Ríos)



+1.750 estudiantes de nivel inicial, primario y secundario trabajaron con foco en el lema "Producción y Ambiente".

Solvencia y rentabilidad

Estamos comprometidos con la generación de valor para accionistas y nuestro desempeño y solvencia en pos de beneficiar a todos nuestros grupos de interés generando confianza en la rentabilidad, presencia en el mercado y sostenibilidad en el tiempo.

Entorno macroeconómico y político

El año 2021 se caracterizó por el rebote de la actividad luego del fuerte impacto que generó la pandemia y las medidas de restricciones, que habían implicado una caída del PBI cercano al 10% en 2020. A lo largo del 2021 se aceleraron las aperturas de actividades, incrementándose con mayor ritmo a lo largo del segundo semestre fundamentalmente las actividades vinculadas con servicios, que fueron las más afectadas por la pandemia. Esto fue posible, por un lado, por una situación epidemiológica que fue bajando en casos luego de la segunda ola de mayo y, por el otro, por el incremento de los ritmos de vacunación. Los riesgos hacia adelante están marcados por la aparición de nuevas variantes, por ejemplo, la Ómicron, que impactó en las últimas semanas del año fuertemente en el número de casos de COVID, aunque sin ello reflejarse en una mayor letalidad.

En ese contexto de recuperación, el Tesoro logró obtener una buena dinámica en la recaudación de impuestos, aunque también se evidenció incrementos en el gasto. Además, el Tesoro aun no cuenta con acceso al financiamiento voluntario en el mercado de crédito, por lo que tuvo que recurrir al financiamiento monetario del déficit a través de la emisión

de adelantos transitorios y las transferencias de utilidades del BCRA, aunque en una magnitud menor a lo observado en 2020.

Como hito relevante hacia adelante, comenzaron las negociaciones con el Fondo Monetario Internacional (FMI) para rubricar un acuerdo para refinanciar los USD 44.000 millones del programa Stand By original cuyos vencimientos están muy concentrados entre el 2022 y 2023. Este acuerdo serviría para anclar expectativas ya que contemplaría una planificación plurianual, con un sendero fiscal, cambiario y monetario.

Adicionalmente, 2021 fue un año con implicancias políticas ya que se llevaron a cabo las elecciones de medio término que configuraron el nuevo Congreso Nacional (se renovó la mitad de la Cámara de Diputados y un tercio de la de Senadores). En este contexto, el resultado de la elección fue a favor de Juntos por 8,3 puntos respecto al Frente de Todos a nivel nacional. Dicho resultado implicó un emparejamiento en la estructura política dentro del Congreso.

Actividad económica

Dada una apertura parcial de las actividades durante la segunda parte del 2020, ya se evidenciaba un arrastre estadístico para el año 2021 que alcanzaba el 5,4% de crecimiento. Sin embargo, a lo largo del año observamos nuevas subas mensuales desestacionalizadas de la actividad en un contexto con una situación epidemiológica menos estresada y apertura de sectores, donde se verificó una aceleración en el ritmo de vacunación que alcanzó cerca del 70% de la población con dos dosis hacia finales de año. La última ola que había impactado en la actividad fue la de abril y mayo donde el EMAE (estimador mensual de actividad económica) sin estacionalidad se había contraído 1,5% y 1,1% mensual respectivamente. Luego de ello, hubo expansiones mensuales relevantes por cuatro meses consecutivos: 2,8% en junio, 1,2% en julio, 1,5% en agosto y 0,9% en septiembre. El último dato disponible de noviembre mostró una expansión del 1,7% mensual. La actividad mostró en promedio un 10,3% de crecimiento respecto al mismo período del año previo, ubicándose en octubre en un 3,7 % por encima del nivel prepandemia.

De acuerdo con datos de cuentas nacionales, durante los primeros tres trimestres del año se registraron aumentos en todos los componentes de la demanda agregada del producto bruto: con el consumo expandiéndose 9,8% anual en promedio, el consumo público un 6,7%, la inversión en un 41,9% y las exportaciones un 5% donde, por otro lado, el incremento de las importaciones fue del 21,8%.

En términos sectoriales el rebote en la actividad fue heterogéneo en función a cuan cerrada estaba cada una de las actividades en el momento de la cuarentena durante 2020. Durante los primeros once meses del año los sectores de mejor performance fueron otros servicios (+31,1% anual), construcción (+30,2% anual) y la industria (+16,3% anual). Sin embargo, hay sectores que aún se ubican en niveles muy por debajo del nivel que tenían previo a las restricciones sanitarias en marzo 2020 como esparcimiento (-28,2%), otros servicios (-18,5%) y el transporte (-7,2%).

En línea con la mejora en la dinámica de la actividad económica, también se evidenció un mejoramiento en las variables vinculadas al mercado de trabajo con una tasa de desempleo que alcanzó el 8,2% durante el tercer trimestre del 2021 en comparación al 11,7% de un año atrás. Misma dinámica se vio en la tasa de empleo que pasó del 37,4% en 2020 al 42,9%, y una tasa de actividad que se incrementó 4,4 puntos en el año.

Con estos datos, esperamos que en promedio la actividad se expanda cerca del 10% en 2021, mientras que pronosticamos una recuperación en torno al 2% para el año 2022 producto del efecto arrastre estadístico que deja el cierre del año 2021. Por supuesto que el escenario hacia adelante va a estar directamente relacionado con la rúbrica del acuerdo de la Argentina con el FMI.

Mercado cambiario, política monetaria e inflación

La estrategia general de la autoridad monetaria a lo largo del 2021 en el ámbito cambiario fue utilizar el tipo de cambio oficial como ancla nominal, disminuyendo la depreciación mensual del tipo de cambio a la zona del 1% mensual entre mayo y noviembre. A partir de diciembre comenzó a evidenciarse una leve aceleración en torno al 1,8% mensual. Esta estrategia tuvo como resultado una depreciación del dólar oficial del 22% anual durante el año con una tasa de inflación cercana al 50%, lo que implicó una apreciación del tipo de cambio real multilateral en torno a los 18 puntos en 2021.

Durante el año, el buen contexto internacional le permitió al Banco Central adquirir en el mercado unos USD 5.061 millones producto del sobreexcedente de oferta de dólares, donde hubo además mayores restricciones tanto en la cuenta de capitales como en parte de la cuenta corriente. Sin embargo, hubo salidas por otros canales que totalizaron USD 4.948 millones, lo que implicó que las reservas internacionales brutas solo crezcan USD 113 millones. Ello en parte se debió a un nivel de brecha cambiaria que se mantuvo elevada durante

el año en promedio en 83%, afectando en parte el funcionamiento del mercado y donde además la autoridad monetaria tuvo que vender USD 2.476 millones vía el bono AL30 para mantener la brecha intervenida con estabilidad. A partir de la tercera semana de noviembre se dejó de utilizar esta operación y los precios implícitos de los bonos arbitraron y dejó de existir este drenaje de dólares por esta vía.

Durante el año el Tesoro continuó con la estrategia de mejorar la dinámica de la curva en pesos y obtener más financiamiento neto del mercado, donde se incorporó a partir de junio la posibilidad de que las entidades financieras pueden cumplir las exigencias de integración en parte con títulos públicos. A partir de ello, el Tesoro logró obtener financiamiento neto del mercado por ARS 746.989 millones obteniendo una tasa de rollover del 121%. Sin embargo, producto aún de un elevado déficit, el financiamiento monetario directo del BCRA vía adelantos y transferencias de utilidades fue de ARS 1.7 bn, lo que implicó un mix de financiamiento de las necesidades del 69% con emisión monetaria y el restante 31% con el mercado.

En términos de política monetaria, hubo estabilidad en las tasas pasivas del sistema, donde la tasa de política monetaria se mantuvo en 38%, y la Badlar promedio en torno al 34,1%. Ello continuó el sendero de tasas de interés reales negativas, es decir, con retornos por debajo del nivel de inflación local, aunque por encima de la tasa de depreciación del tipo de cambio oficial.

La dinámica inflacionaria mantuvo una elevada inercia. Entre enero y diciembre la inflación general mensual promedio se ubicó en 3,5%, mientras que la inflación núcleo se ubicó inclusive por encima de esta en torno al 3,7%. Producto de la diferencia en los precios relativos se observó que los precios van a velocidades bien diferenciadas. Por ejemplo, en términos anuales a diciembre la inflación núcleo fue del 54,9%, mientras que en los rubros estacionales alcanzo el 50,1% y en los precios regulados un 37,7%. Es probable que la elevada inercia se haya debido a un incremento de la velocidad de circulación del dinero en un contexto de mayor actividad sumado al efecto de la liquidez en pesos y el nivel

de la brecha cambiaria que incide en las expectativas. En este sentido, la inflación acumuló un 50,9% en 2021 mientras que para el año 2022 se prevé una mayor nominalidad con una variación de precios en torno al 55%, según el último REM del BCRA.

En lo referente a las cuentas externas, observando el balance cambiario (con once meses de datos), se registró un resultado externo de USD 2.142 millones, correspondiente a la variación de las reservas internacionales de dicho período, donde la cuenta corriente fue superavitaria por USD 5.610 millones con un superávit comercial base caja muy positivo de USD 14.221 millones, con exportaciones que crecieron 52% y pagos de importaciones que aumentaron 45%. Por el lado de la cuenta capital, las salidas fueron por USD 3.469 millones, explicado por pagos netos de deuda por USD 4.608 millones e intervención en la brecha por unos USD 2.476 millones, entre otros.

La política fiscal

Con el último dato disponible al mes de diciembre, los ingresos del sector público nacional se incrementaron 74,6% anual mientras que el gasto lo hizo a un ritmo del 49,6%. Así, durante el año se observó un déficit primario acumulado del 3.1% del PBI, por debajo del 6,4% del PBI alcanzado durante el 2020 producto del efecto de la pandemia en la recaudación y en el gasto de aquel entonces.

Cabe aclarar que esta medición del resultado primario no tiene en cuenta el efecto contable de los DEGS recibidos en septiembre producto de la capitalización global del FMI, que representó aproximadamente 1 punto del PBI. La recuperación de los ingresos del Tesoro Nacional se debió en parte a factores transitorios como el impuesto a la riqueza o el efecto en la recaudación por retenciones a las exportaciones en un contexto de precios elevados, donde ambos canales representaron en conjunto 1,5 puntos del PBI de mayores ingresos. A ello se suma lo que aportaron los ingresos por la recuperación del ciclo económico.

Por el lado del gasto, en términos del producto se registró una baja de 1,3 puntos producto por un menor paquete COVID 2021 en seguridad social y de 1,2 puntos en jubilaciones, mientras que en contrapartida hubo aumentos de 0,5 puntos en subsidios económicos y 0,4 puntos en el gasto de capital.

El sistema financiero*

En un escenario de fuerte rebote en el nivel de actividad –y por ende, de la transaccionalidad– y en un contexto de continuidad de los controles de capitales, los depósitos en pesos del sector privado exhibieron un aumento del 57,9% anual durante 2021 lo que equivale a una expansión de 4,6% anual en términos reales. La dinámica de la demanda de crédito aún se presentó débil en el primer semestre, aunque con una recuperación en la segunda parte del año. De acuerdo con ello, los préstamos en pesos se incrementaron en el año un 47,9% anual, lo que reflejó una contracción en volumen del 2,0%. Los depósitos en moneda extranjera durante el año cayeron un 1% mientras que los préstamos en moneda dura lo hicieron a un ritmo superior al 25%, observándose así una elevada liquidez en dólares que representa un nivel cercano al 80% de los depósitos.

En este marco, el sistema financiero continuó manteniéndose líquido, bien capitalizado y correctamente provisionado.

Los ratios de liquidez se mantuvieron en niveles elevados y los niveles de solvencia se vieron incrementados, alcanzando, a diciembre 2021, un ratio de integración del capital

nivel I de 24,3% (+1,9 p.p. interanual) y un ratio de integración de capital total de 25,7% (+1,6 p. p interanual).

En términos de rentabilidad, a diciembre 2021 el sistema acumulaba \$182.192 millones de resultado total integral, equivalentes a 1,1% anualizado del activo (ROA) y a 7,3% 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 (NIIC 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.

Perspectivas del sector

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 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.

*La información incluida bajo este título ha sido actualizada con los últimos datos disponibles publicados por el BCRA a la fecha del presente Informe.

Resultados 2021

Los resultados del Banco Santander Río se reportan de acuerdo con el marco de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), establecido por el BCRA en el marco de la Comunicación "A" 5541 y complementaria.* Los estados financieros se presentan conforme la NIC 29, reexpresados por inflación, adecuándose las cifras del año anterior.

El ejercicio económico 2021 de Santander Argentina concluyó con un beneficio de \$10.801 millones, representando una disminución del 33% respecto al obtenido en el ejercicio precedente e implicando retornos de 5,7% y 0,74% sobre el patrimonio y los activos en promedio, respectivamente. Asimismo, cabe destacar que el beneficio neto atribuible a los propietarios de la controladora es de \$11.617 millones, implicando un retorno del 6,3% sobre el patrimonio promedio.

Por su parte, los ingresos operativos netos ascendieron a \$169.696 millones, 3% superior al año anterior, mientras que el resultado operativo se sitúa en \$24.770 millones (-10% respecto a 2020).



*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.

** ROE (del inglés, Return on equity). Se calcula como cociente del resultado del ejercicio y el patrimonio neto.

*** Calculado como la suma de Gastos de personal, administración y Depreciaciones y Amortizaciones dividido por la suma del resultado neto por intereses + resultado neto por comisiones + resultado neto de inst. fin. y dif. de cotización + resultado por la posición monetaria neta + otros ingresos operativos.

**** ROA (del inglés, Return on Assets). Se calcula como el cociente del resultado del ejercicio y los activos.

***** Se calcula como el cociente entre el Patrimonio neto y el Pasivo.

Estado de resultados



Para un mejor análisis de la información se recomienda [leer en conjunto con los Estados Financieros Consolidados Anuales](#)

	2019	2020	2021
Resultado neto por intereses	133.347	142.131	131.083
Resultado neto por comisiones	43.869	36.041	41.748
Resultado neto de inst. fin. y dif. de cotización	39.959	18.810	20.526
Resultado por la posición monetaria neta	(21.377)	(16.501)	(27.999)
Otros ingresos operativos	36.658	20.623	23.954
Cargo por incobrabilidad	(36.505)	(36.059)	(19.616)
Ingreso operativo neto	195.950	165.046	169.696
Beneficios al personal	(41.978)	(38.388)	(40.304)
Gastos de administración	(40.827)	(35.761)	(33.263)
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	(20.279)	(21.693)	(22.484)
Otros gastos operativos	(55.582)	(41.644)	(48.875)
Resultado operativo	37.284	27.560	24.770
Resultado por asociadas y negocios conjuntos	2.256	537	845
Resultado antes del impuesto a las ganancias	39.541	28.097	25.615
Impuesto a las ganancias	(20.424)	(12.041)	(14.814)
Resultado neto del ejercicio	19.116	16.056	10.801
Resultado neto del ejercicio atribuible a:			
Los propietarios de la controladora	19.123	16.456	11.617
Resultado neto del ejercicio	(6)	(400)	(816)

Resultado neto por intereses

El margen de intereses presenta un resultado de \$131.083 millones, disminuyendo un 8% respecto del 2020, en términos reales.

A diciembre de 2021 la cartera de préstamos al sector privado asciende a \$ 558.568 millones, ubicando a Santander Argentina entre los primeros bancos por volumen de crédito al sector privado de Argentina, alcanzando una cuota de mercado en préstamos al sector privado del 10,5% (a diciembre de 2021) con reducción en el segmento de moneda extranjera y se destacó el crecimiento de las financiaciones por descuento de documentos.

Con una cartera de \$ 1.056.382 millones de depósitos del sector privado no financiero, Santander Argentina mantiene una cuota de mercado del 10,9% a diciembre 2021. La cantidad de depósitos en pesos disminuyó en un 5% comparado con diciembre 2020. Respecto a los depósitos en moneda extranjera, los mismos se redujeron en un 34% frente al ejercicio anterior, explicado principalmente por el cepo cambiario y las salidas de depósitos dado el entorno de inestabilidad.

Resultado neto por comisiones

Las comisiones netas acumuladas a diciembre 2021 alcanzaron a \$41.748 millones, lo que representa un aumento del 16% respecto al año anterior, principalmente por el impulso de la transaccionalidad y la adecuación de precios.

Instrumentos financieros y diferencia de cotización

El Resultado neto por medición de Instrumentos Financieros fue de \$ 10.765 millones, un 21% superior al ejercicio anterior, producto de mayores resultados por títulos privados y por operaciones a término en el ejercicio. En lo que respecta al resultado por baja de activos medidos a costo amortizado durante el año 2020 se registró una pérdida elevada debido al canje de deuda.

Por su parte, la diferencia de cotización de oro y moneda extranjera asciende a \$ 9.766 millones, con una disminución del 30% respecto del 2020, y obedece a la menor operativa de compraventa de dólares como consecuencia de las restricciones en la operatoria.

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 \$27.999 millones. La inflación acumulada del ejercicio alcanzó el 50,9% frente al 36,1% del año anterior.

Cargo por incobrabilidad

Las dotaciones para insolvencias totalizaron \$ 19.616 millones, disminuyendo 46% respecto de 2020. Debido a que en el ejercicio anterior se constituyeron provisiones adicionales vinculadas al impacto macroeconómico derivado de la pandemia.

El ratio de mora asciende al 3,6% frente al 2,2% de diciembre de 2020, y la cobertura de la cartera irregular fue del 150,3% y 270% a diciembre de 2021 y 2020, respectivamente. Éste último afectado por la flexibilización temporal regulatoria del BCRA sobre la clasificación de deudores vigente durante 2020.

Impuesto a las ganancias

Se observa un incremento del 23% respecto del año anterior, afectado principalmente por la modificación de la alícuota del 30% al 35%.

Costes

El total de costes –sin considerar las amortizaciones y depreciaciones– asciende a \$122.442 millones, creciendo un 6% 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 \$ 40.304 millones, representando un aumento del 5%, en términos reales respecto del año anterior.

Los Gastos de Administración fueron un 7% inferiores al 2020 producto de eficiencias logradas, mientras que otros gastos operativos aumento un 17% en relación con el año anterior impactado principalmente por el impuesto sobre los ingresos brutos sobre Leliqs.

Por su parte, las amortizaciones y depreciaciones fueron de \$22.484 millones, incrementándose en 4% versus 2020.

Evolución de la acción

Desde el año 1997, y hasta el 11 de febrero de 2022, Santander Argentina realizaba 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.

[Conocé nuestra Política de dividendos](#)

Composición accionaria

El capital social de Santander Argentina, a la fecha de emisión del presente Informe, 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 estas 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.

Al 31 de diciembre de 2021 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%	0.69%	30,181,592
Totales	100.00%	100.00%	4,397,500,060

Al 31 de diciembre de 2021, la tenencia accionaria de Santander Argentina en las sociedades que consolidan es la siguiente:

Sociedad	País	Fecha de cierre de ejercicio	Porcentaje de participación		
		2021	2019	2020	2021
Santander Río Valores S.A.	Argentina	31.12	94,86%	94,86%	94,86%
Santander Tecnología Argentina S.A.	Argentina	31.12	94,9%	94,9%	94,9%
Santander Consumer S.A.	Argentina	31.12	5%	99,5%	99,98%
Santander Merchant Platform Solutions S.A.	Argentina	31.12	-	49%	49%
Openbank Argentina	Argentina	31.12	-	49%	49%

Durante el año 2021 se negociaron en el BYMA 4.575.304 acciones ordinarias de Santander Argentina y 13.602 acciones preferidas. El siguiente cuadro ilustra su evolución:

	Ordinaria		Preferida	
	2020	2021	2020	2021
Cotización al inicio del año	\$16,20	\$20,80	\$15,35	\$21,00
Precio máximo del año	\$24,50	\$33,00	\$25,00	\$21,00
Precio mínimo del año	\$11,00	\$17,10	\$13,50	\$17,10
Cotización al cierre del año	\$21,00	\$32,20	\$21,00	\$31,10



Oferta Pública de Adquisición

Con fecha 3 de septiembre de 2021, el Directorio de Santander Argentina resolvió someter a consideración de los accionistas el retiro voluntario de la Oferta Pública y del listado de las acciones del Banco y la promoción de una oferta pública de adquisición (OPA) de acciones conforme lo establecido en los Arts. 97 y concordantes de la Ley de Mercado de Capitales N° 26.831, las Normas de la CNV y el Reglamento de Listado de BYMA.

En tal sentido, con fecha 12 de octubre de 2021, la Asamblea Extraordinaria de Accionistas aprobó: (i) el retiro voluntario del Régimen de Oferta Pública de Acciones y del retiro voluntario del listado de la Oferta Pública de Acciones de BYMA y Latibex; (ii) el balance especial de retiro de cotización de acciones al 30.06.2021; (iii) la Oferta Pública de Adquisición de Acciones por parte del Banco; y (iv) el precio de adquisición de acciones del Banco en \$32 por cada acción clase "A", "B" y Preferida en circulación, que luego fue elevado a \$34.

La OPA tuvo lugar entre el 6 de enero de 2022 y el 10 de febrero de 2022, y estuvo dirigida a las 30.181.592 acciones que no son propiedad directa o indirectamente del controlante Banco Santander S.A.

Ingresaron aceptaciones por 22.336.310 de acciones (29.059 acciones clase A, 22.053.839 acciones clase B y 253.412 acciones preferidas), lo cual representa el 0,51% del total de las 4.397.500.060 acciones emitidas y en circulación del Banco, y el 74,01% de las acciones a las que se dirigió.

A la fecha de emisión del presente Informe, el Directorio de la CNV aprobó el retiro voluntario del Régimen de la Oferta Pública de acciones de Santander Argentina.

Inclusión y empoderamiento financiero

Queremos empoderar a todos nuestros grupos de interés en términos financieros, otorgarles herramientas para que puedan operar con mayor libertad y conocimiento. También queremos incluir a las comunidades, a través de una mayor bancarización y de la difusión de herramientas financieras.

Inclusión financiera

En Santander Argentina, tenemos el compromiso de brindar oportunidades de inclusión. Para hacerlo, facilitamos el acceso a servicios financieros básicos, otorgando financiación adaptada a las necesidades de los colectivos más vulnerables y promoviendo la resiliencia a través de programas de educación financiera.

Buscamos generar valor otorgando préstamos inclusivos, brindando servicios diferenciales a personas jubiladas y generando acuerdos con socios estratégicos para acompañar a emprendedores.

- ◆ **Otorgamos \$ 7.300 MM en 47 mil créditos** de líneas especiales de inclusión financiera.
- **Sumamos 38 mil personas jubiladas.**
- **Acompañamos a personas emprendedoras** junto a socios como Via Bana financiando la apertura de 173 heladerías sociales por \$ 11 MM.
- ◆ **Realizamos una alianza con Rappi** de financiamiento para adquirir motos, bicicletas y otros artículos para el desarrollo de la actividad y así promover la bancarización y la educación financiera. Ya abrimos las primeras 45 cuentas a riders que se sumaron a la propuesta.

Sucursales de Integración Social

Nuestras Sucursales de Integración Social (SIS) buscan facilitar el acceso de sectores no bancarizados al sistema financiero y brindar oportunidades de integración y crecimiento. Estas sucursales ofrecen productos especialmente diseñados para la comunidad donde se encuentran ubicadas:

- 📍 **Barrio La Juanita** - Laferrere,
- 📍 **Barrio 31** - Capital Federal,
- 📍 **Ciudad Santa María** - San Miguel,
- 📍 **Barrio 20** - Lugano,
- 📍 **Castelar Sur** - Morón,
- 📍 **Barrio Itatí** - Quilmes,
- 📍 **Don Orione** - Almirante Brown,
- 📍 **Villa Jardín** - Lanús.

Actualmente las SIS ya cuentan con más de 30 mil clientes.

	Destino	Monto	Cantidad de créditos
CENDEU (los BCRA)	Subsegmento Renta Masiva + Renta Media	\$ 4.097.935.000,00	32.808
MICROCRÉDITOS	SIS - VIA BANA CONVENIO	\$10.890.000	173



Las SIS han acercado al sistema bancario a más de 250.000 vecinos y vecinas: 31.749 ya son clientes que lograron alcanzar mayores oportunidades de crecimiento.

Educación financiera

En Santander concebimos a la educación financiera como una herramienta para la inclusión y el empoderamiento. Por eso promovemos distintas acciones que buscan hacer los conceptos económicos entendibles para que las personas tomen decisiones financieras informadas y de manera responsable, reducir la brecha de información entre clientes y las empresas proveedoras de servicios financieros y fomentar la máxima transparencia y confianza.

En 2021 nuestros programas de educación financiera alcanzaron a más de 10.000 personas, con foco en personas con discapacidad, microemprendimientos, personas adultas mayores y jefes y jefas de familia.

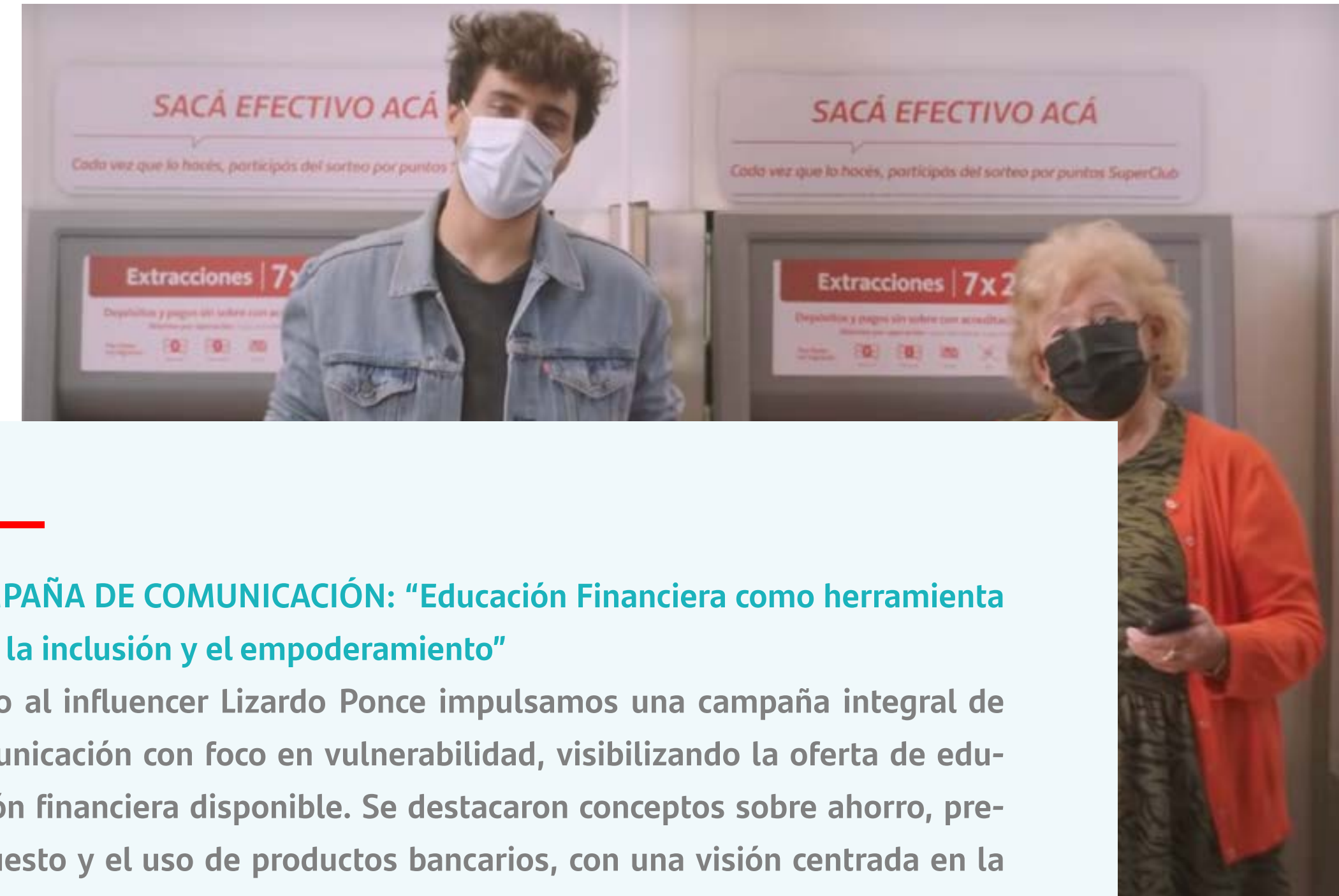
ACCESO: Kit de Educación Financiera inicial

Conscientes de las dificultades de conectividad en los barrios populares, desarrollamos este [Kit de Educación Financiera](#) inicial para que las personas puedan acceder en la medida que dispongan de conexión. Incluye videos y una serie de ejercicios con respuestas para poner en práctica los conceptos incorporados.

NUEVOS FORMATOS: "Santas Finanzas"

Lanzamos un canal de podcast sobre educación financiera. En capítulos cortos, nuestro economista jefe desarrolla charlas breves sobre economía y finanzas, profundizando en conceptos, términos y tips de servicio aptos para todo público, para la toma de decisiones económicas, de manera ágil y sencilla.

+1.200 personas lo escucharon en su primera semana al aire



CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN: "Educación Financiera como herramienta para la inclusión y el empoderamiento"

Junto al influencer Lizardo Ponce impulsamos una campaña integral de comunicación con foco en vulnerabilidad, visibilizando la oferta de educación financiera disponible. Se destacaron conceptos sobre ahorro, presupuesto y el uso de productos bancarios, con una visión centrada en la ciberseguridad y su uso seguro.

+16 millones → **campana ganadora**
de interacciones en redes del [Premio Eikon](#)



Un solo lugar. Para facilitar el acceso a clientes y no clientes, toda la oferta on line y gratuita se concentró en un solo lugar

Educación y empleabilidad

Apoyar la educación superior y promover la empleabilidad son los pilares fundamentales de nuestro compromiso con la comunidad, que desarrollamos a través de nuestros programas de inversión social y gracias al compromiso de nuestro equipo de voluntariado.

Programas con la comunidad

Acompañamos más de 40 programas con la comunidad con foco en educación, formación para el empleo y formación digital.

+231.000

personas participaron en nuestros programas con la comunidad en 2021

+ \$169.000.000

de inversión en la comunidad

Apoyamos la educación superior



A través de Santander Universidades trabajamos para potenciar nuestro vínculo con las casas de altos estudios.

92

universidades públicas y privadas con convenio.

+80

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


24

universidades tienen servicio de TUI (Tarjeta Universitaria Inteligente)



Becas Santander Habilidades | Proyectá tu Futuro

Junto a la universidad Blas Pascal lanzamos la primera edición de un programa de becas dirigidas a estudiantes y jóvenes profesionales para impulsar el desarrollo de sus habilidades blandas en inteligencia emocional, innovación, comunicación interpersonal, metodologías ágiles, negociación y trabajo en equipo.

 [Conocé más sobre las becas](#)

1.848

personas
postuladas

400

becas de formación
otorgadas

Programa Impulso X | Argentina

Junto a la Universidad Siglo 21 lanzamos este programa que propone fomentar la cultura emprendedora de mujeres que estén liderando proyectos de emprendimiento. Entre las participantes finalistas se premiaron a 4 proyectos (3 premios y una mención especial) con premios monetarios por más de \$1.000.000, horas de mentorías, espacios de coworking y becas de estudios.

 [Conocé más](#)

1era

edición

+350

inscriptas

100 becas

otorgadas para un programa de formación e incubación online de 13 semanas de duración

Becas de Estudio Santander

Este programa otorga a estudiantes de universidades argentinas becas para facilitar el acceso, la permanencia o la finalización de los estudios de grado a sectores estudiantiles con necesidades económicas y alto desempeño académico.

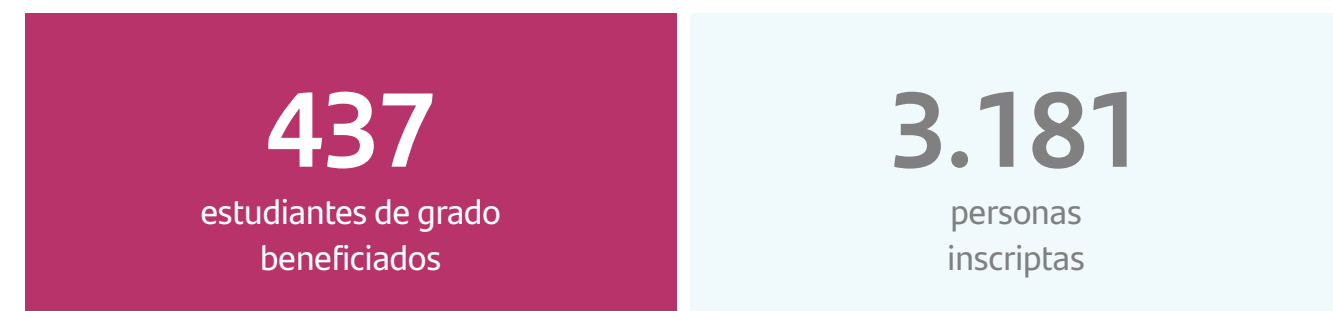
[Conocé más sobre las becas](#)



Becas Futuros Profesionales

Desde 2013 este programa permite a estudiantes universitarios desarrollar una práctica profesional.

[Conocé más sobre las becas](#)



Premio al Mérito Académico

Premia el esfuerzo y el resultado académico de estudiantes clientes que se hayan postulado, con una beca de \$12.000 para los mejores 500 promedios.

[Conocé más sobre las becas](#)



Premio al Mejor Egresado

Llevamos a cabo la 14° edición de este premio que otorga una beca, por única vez, de \$20.000 a la persona que con mejor promedio se graduó de cada una de las universidades que participan del convenio Santander Universidades.

Plataforma Santander X

Plataforma digital y la primera comunidad global de emprendimiento universitario cuyo objetivo es generar networking entre emprendedores y universidades.

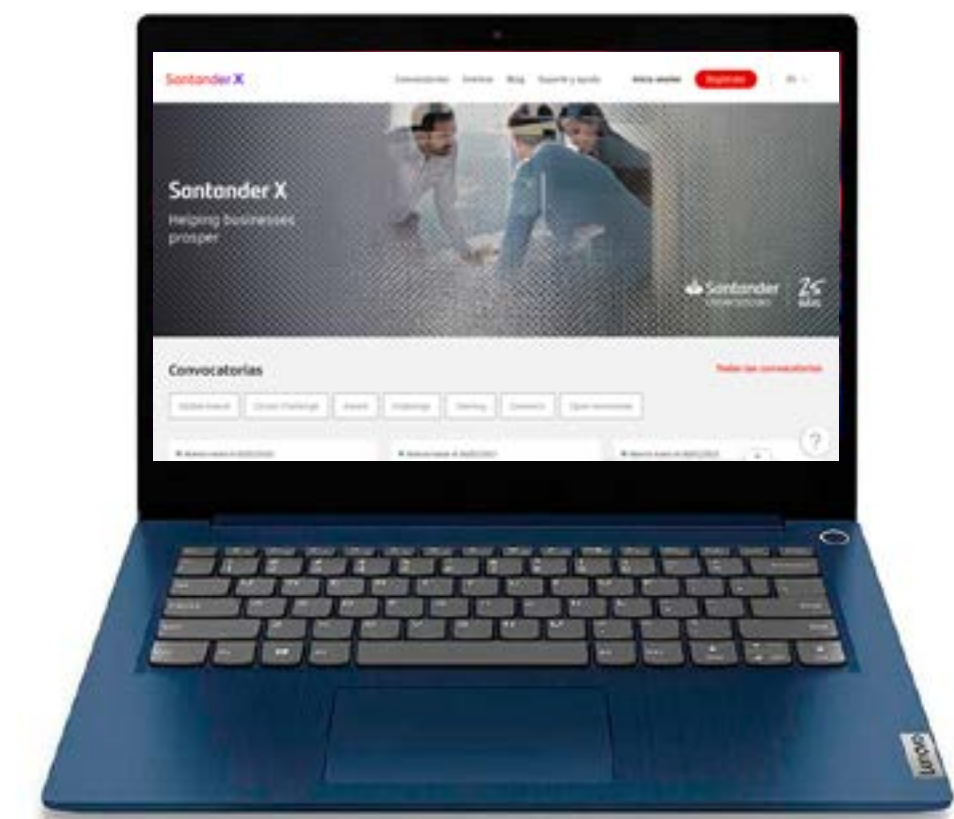
[Conocé más](#)

Santander X Award | Premio Emprendedor X

Celebramos la 17° edición de la competencia de planes de negocios que busca fomentar la cultura emprendedora entre estudiantes y jóvenes profesionales. Este año se inscribieron más de 200 participantes y se entregaron 6 premios (3 por categoría: Launch y Accelerate).

[Conocé más](#)

Desde sus inicios:



Apoyamos la educación primaria y secundaria

En Santander creemos que la educación es una herramienta de empoderamiento y transformación social, por eso acompañamos y gestionamos distintos programas educativos:

Fomento de la lectura



Junto a Fundación Leer continuamos incentivando la lectura a través de diversas iniciativas:

Leer te ayuda

Más de 2.100 niñas y niños de 24 escuelas de Buenos Aires, Chaco, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Jujuy, La Pampa, Mendoza, Neuquén, Salta, Santa Fe y Tucumán participaron en este programa que les ayuda a leer de manera fluida antes de terminar tercer grado.

Plataforma Leer 2020

Plataforma libre de lectura digital que busca facilitar el acceso a libros de literatura infantil y, como fin último, fomentar el hábito de la lectura. Hasta el 2021 la plataforma cuenta con 2.596.222 lecturas, 847.700 chicas y chicos leyendo, 16.156 aulas creadas, 6.956 escuelas participantes pertenecientes a 1.564 localidades del país.

144.109

niñas y niños participaron

Videojuego "Lectores Galácticos"

Está destinado a niñas y niños entre 5 y 8 años y contiene una serie de juegos didácticos para favorecer la automatización de la lectura y todos los libros de la Colección de Lectura

Autónoma desarrollada por Fundación Leer. Hasta el 2021 cuenta con 4.529 usuarios registrados, 942 aulas abiertas y 3.053 chicos jugando desde 266 localidades de todo el país.

2.264

niñas y niños participaron

19ª. Maratón Nacional de Lectura

Es un evento educativo en el que niñas y niños, docentes, madres y padres, personas voluntarias y otras personas de la comunidad se reúnen a celebrar la lectura mediante distintas actividades que se transmiten desde una plataforma virtual y que incluyen la lectura de cuentos, poesías e historias, actividades con ilustradores, talleres para niños y niñas y charlas para docentes.

587.634

niñas y niños participaron

11.426

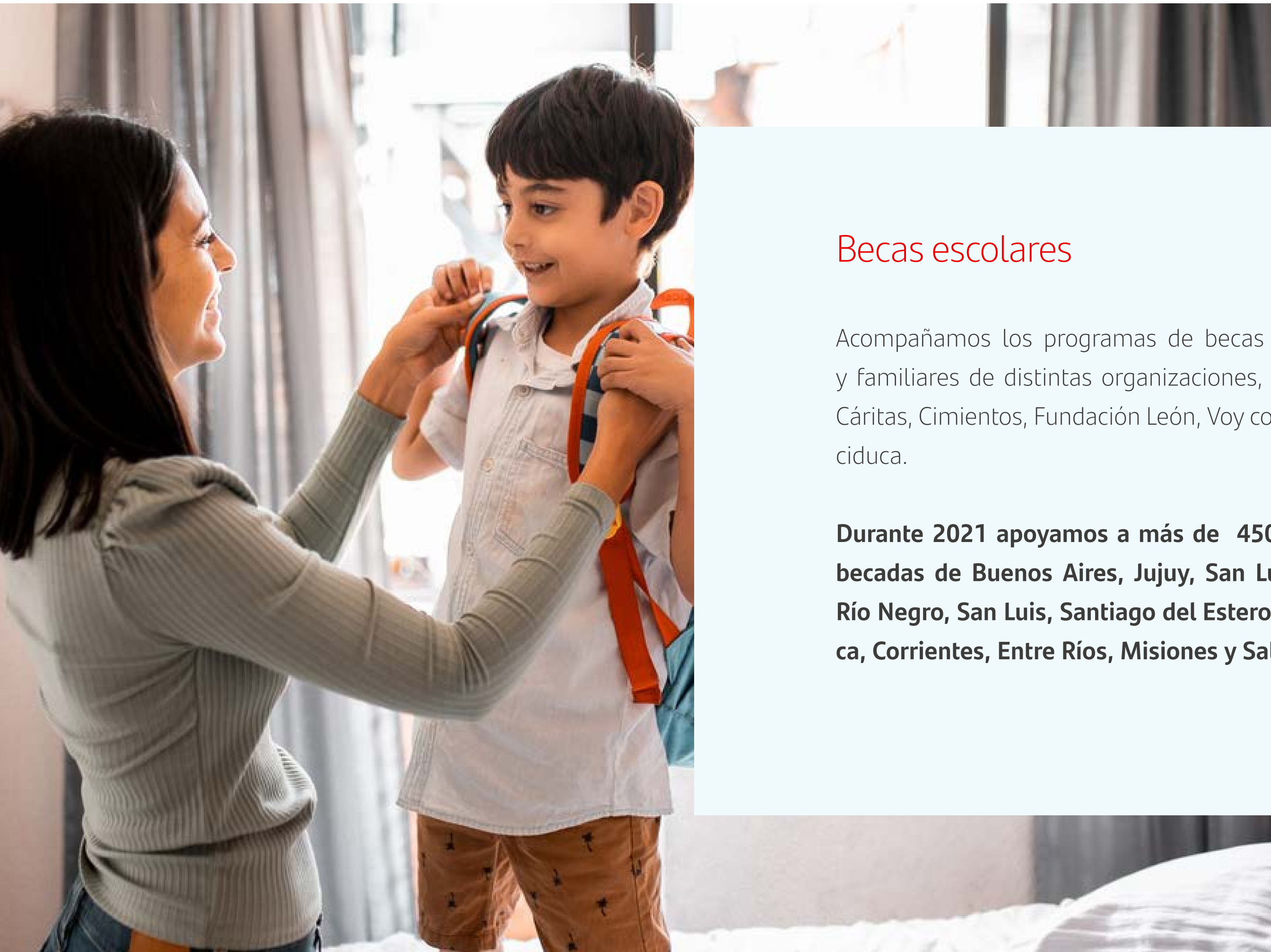
instituciones

436.995

personas inscriptas

2.270

localidades de todo el país



Becas escolares

Acompañamos los programas de becas educativas y familiares de distintas organizaciones, entre ellas Cáritas, Cimientos, Fundación León, Voy con Vos y Reciduca.

Durante 2021 apoyamos a más de 450 personas becadas de Buenos Aires, Jujuy, San Luis, Chaco, Río Negro, San Luis, Santiago del Estero, Catamarca, Corrientes, Entre Ríos, Misiones y Salta.

Legó education

Junto a la Fundación Ruta 40 brindamos este programa de formación en Catamarca a docentes con el fin de que implementen la metodología Legó en sus actividades de aula y que faciliten la preparación de sus estudiantes para que no solo sean usuarios de las tecnologías, sino que, a partir de conocimientos matemáticos, mecánicos y físicos, puedan resolver problemas significativos.

310

estudiantes beneficiados

42

docentes de Santa María y Hualfin
en la provincia de Catamarca

Empleabilidad

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

Centro Educativo Pescar Santander

En alianza con la **Fundación Pescar** llevamos adelante hace más de 14 años estos centros, donde se brinda formación personal y laboral a jóvenes de entre 18 y 24 años que se encuentran en búsqueda de recursos y oportunidades, con el objetivo de favorecer su plena inclusión sociolaboral. En 2021 se llevaron adelante dos centros educativos con modalidad virtual, adaptándonos a los desafíos del contexto por la pandemia.

40

jóvenes
participantes

6

meses
de cursada

16 estudiantes

obtuvieron Becas de estudio en UADE, USAL,
Universidad Siglo 21, Pearson, Platzi, Digital
House y Bisblick

También apoyamos la iniciativa **Mi Futuro Mi Trabajo** en Buenos Aires, Córdoba, Salta, Mendoza, Chubut, Salta, Santa Fe y Corrientes. Se dictaron 70 talleres, en alianza con otros socios estratégicos, capacitando a 2.779 personas en herramientas de empleabilidad y educación e inclusión financiera.

2.779

personas beneficiadas

Brecha Digital

Junto a **Potenciar Solidario** ampliamos el acceso de comunidades en situación de vulnerabilidad a las tecnologías. Realizamos capacitaciones para el desarrollo de habilidades digitales y equipamos las sedes de las ONG participantes de Moreno, Ricardo Rojas, Tigre, Derqui, Lima, Capital Federal y Esteban Echeverría.

3.500

personas beneficiadas

Inmigrantes Digitales

En alianza con la **Asociación Civil Inmigrantes Digitales** brindamos talleres de herramientas tecnológicas, marketing digital para microemprendedores y para quienes están buscando 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 2021 acompañamos la capacitación de 262 personas.

Capacitación en E-commerce en escuelas técnicas

Junto a la **Fundación Construycamos** llevamos adelante capacitaciones sobre comercio electrónico y educación financiera para 3.252 docentes y estudiantes de Chaco, Salta, Mendoza y Buenos Aires.

Programa de reinserción laboral +40

Junto a la **Asociación Civil Diagonal** brindamos un taller de entrenamiento para 23 mujeres emprendedoras -de más de 40 años- en contexto de vulnerabilidad. Ellas adquirieron herramientas para desarrollar o potenciar sus emprendimientos.



Cursos de gerontología

En alianza con **AMIA** acompañamos cursos de formación para 149 asistentes gerontológicos que fueron formados con habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo el adecuado cuidado y acompañamiento de personas mayores.

Empoderamiento de líderes sociales

Junto a Aprende y Vistage brindamos herramientas, capacitaciones en oficios, consultoría, talleres a cargo de especialistas y espacios de networking a referentes sociales que impulsan proyectos en barrios populares.

Programa Explorer

Esta iniciativa completamente online para emprendedores de etapa inicial busca ayudar a experimentar el emprendimiento como opción profesional. Con una duración de 12 semanas está diseñado para que las personas participantes se conviertan en parte activa del cambio a través de la puesta en marcha de proyectos económicamente sostenibles en distintas industrias, sectores y tipologías de organizaciones. En 2021 acompañamos a 265 emprendedores.

[Conocé más](#)

Programando La Inclusión

Acompañamos a la Fundación Formar en capacitaciones de programación para personas que buscan mayores oportunidades laborales.

300

jóvenes participantes

250

horas de capacitación en 7 meses

Universia

En 2021 continuamos nuestro apoyo a esta red de cooperación universitaria cuya misión es 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. Universia Argentina cuenta con 83 universidades socias de gestión pública y privada, que representan el 91% del colectivo universitario argentino, y sus principales ejes de actuación son orientación académica, empleo y la transformación digital de las universidades.

Voluntariado

Promovemos la participación de personas que trabajan en Santander Argentina en las actividades que llevamos adelante en distintas comunidades del país. Este año, al igual que en 2020, tuvimos el desafío de adaptarnos a la virtualidad para seguir acompañando distintas iniciativas de impacto social:

Red de Educadores Financieros

Alrededor de 300 personas voluntarias formaron parte de esta red en 2021 y se encargaron de brindar charlas a jóvenes, personas emprendedoras, personas mayores y personas con discapacidad, previa capacitación en ACADEMIA, la plataforma de formación interna.

Fundación Pescar - Mentoreo y charlas multiplicadores

40 personas voluntarias de distintas provincias brindaron acompañamiento y soporte virtual a quienes participaron en las capacitaciones que se brindan en el [Centro Pescar Santander](#)

Además, 17 multiplicadores voluntarios dictaron charlas sobre educación financiera, experiencia del cliente, atención en Contact Center, entre otras.

Coaching a mentores

Coachs ontológicos que forman parte del equipo Santander brindaron a mentores voluntarios herramientas y conocimientos de coaching para que puedan desarrollar de la mejor manera su rol y acompañamiento a estudiantes del Centro Pescar Santander.

Mentoreo para emprendedoras

21 personas participaron voluntariamente en el mentoreo de 30 mujeres microempendedoras para impulsar sus negocios con el acompañamiento de la Asociación Civil Diagonal.

Mentoreo y diversidad

35 personas participaron voluntariamente en el mentoreo a emprendedoras con discapacidad, con el apoyo de Cilsa.



**Compromiso
Santander**

En 2021 lanzamos la denominación **#Compromiso-Santander** para identificar todas nuestras acciones de triple impacto y posicionarnos como la banca responsable de Argentina



Fundación Santander (Argentina)

La Fundación acompaña a Santander Argentina en su compromiso con el arte y la educación del país. Su gestión se desarrolla en tres ejes: exposiciones, educación y apoyos.

Exposiciones

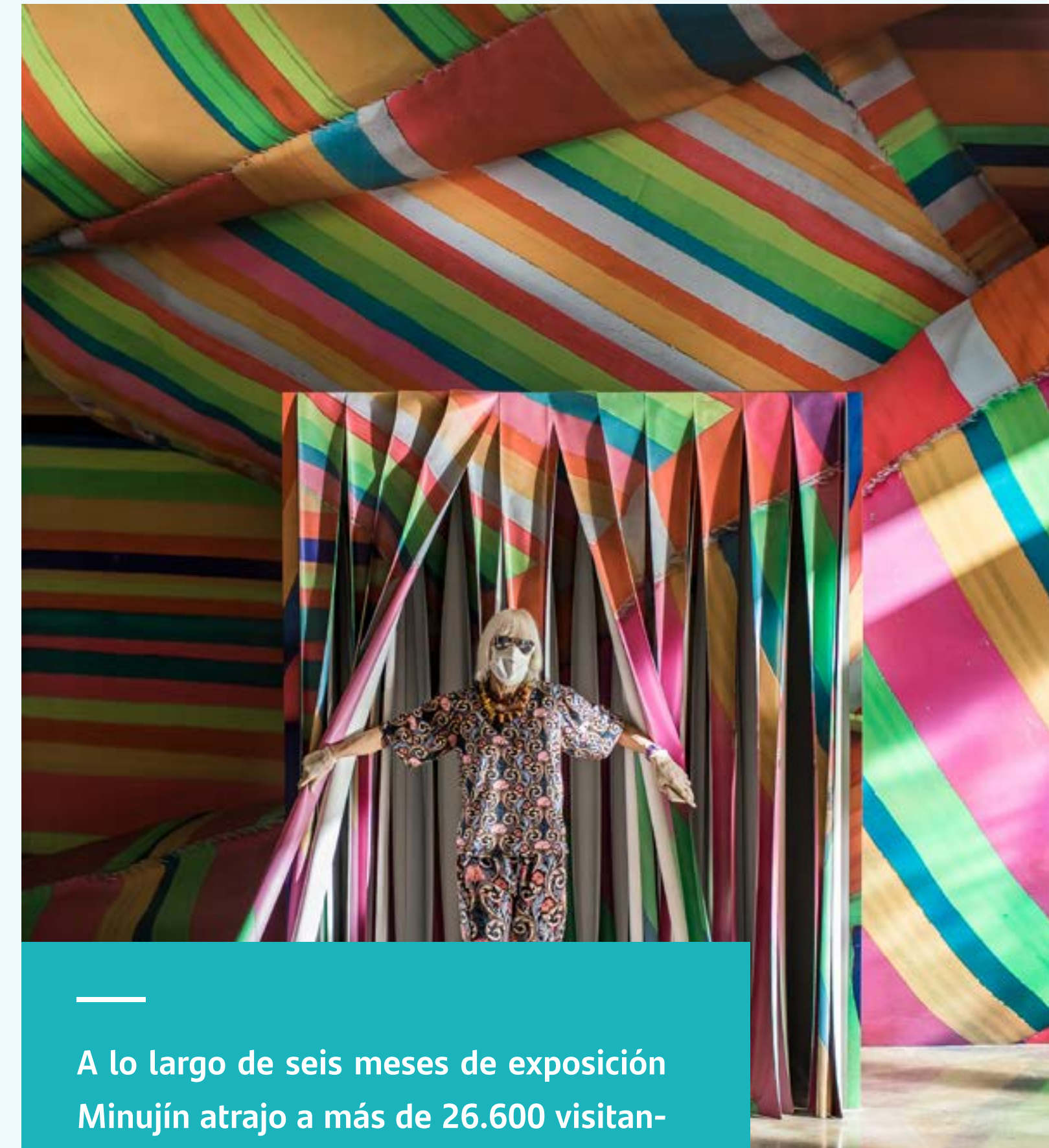
La Fundación promueve y difunde la producción de artistas contemporáneos argentinos, invitándolos a intervenir el Paseo y la Terraza de las Artes del edificio corporativo de Santander Argentina. De esta manera, estos espacios de tránsito se convierten en un lugar abierto a la comunidad que, a través del arte, invitan a la participación y el intercambio ciudadano.



IMPLOSIÓN! - Marta Minujín

El año 2021 culmina casi en paralelo con el cierre de IMPLOSIÓN! el proyecto site-specific de Marta Minujín, la artista argentina que trascendió fronteras al incursionar en la escena pop internacional, en Fundación Santander Argentina.

El proyecto planteado incluyó tres instalaciones que permitieron hilar un recorrido histórico por su trabajo y, gracias a un giro tecnológico, hacer de su obra una vez más una propuesta innovadora, lúdica y, sobre todo, popular.



A lo largo de seis meses de exposición Minujín atrajo a más de 26.600 visitantes al edificio corporativo de Santander Argentina.



Educación: acercar a las personas al arte

La Fundación acompaña a las personas en su acercamiento a las artes a través de diferentes actividades, que incluyen recorridos participativos, talleres de formación, charlas y seminarios.

Programa de Escuelas

La Fundación ofrece recorridos participativos dirigidos a chicos y chicas en edad escolar que invitan a experimentar el arte contemporáneo desde la exploración, el juego y la creación.

Teniendo en cuenta el contexto sanitario, en 2021 el foco del Programa de Escuelas fueron las capacitaciones online a docentes:

Capacitaciones

1.103

instituciones educativas de CABA,
Bs.As., Santa Fe y Corrientes

716

docentes

161.703

estudiantes beneficiarios
indirectos del programa

Visitas presenciales

598

estudiantes y
docentes

11

instituciones



Logro 2021

Expansión del Programa de Escuelas a la provincia de Corrientes a través de capacitaciones docentes online, en articulación con el Gobierno de la Provincia y el Ministerio de Educación de Corrientes, para garantizar el acceso a la cultura de miles de niños y niñas en edad escolar.

[Conocé más](#)

Programa de formación

Los talleres de formación artística de la Fundación ofrecen a colaboradores y clientes de Santander Argentina herramientas que van más allá de las técnicas plásticas, escénicas y musicales; son espacios de participación y creación colectiva, donde se promueve la curiosidad y la reflexión con el objetivo de ejercitar y desarrollar la propia creatividad y sensibilidad estética.

Durante 2021, continuaron desarrollándose los talleres anuales de canto y teatro para las personas que trabajan en las áreas centrales de Santander Argentina y se ofrecieron 8 talleres cortos para clientes vinculados a IMPLOSIÓN! el proyecto *site-specific* de Marta Minujín en la Fundación.

3.203

personas beneficiadas

Programa de conversaciones

El programa de conversaciones continuó su ciclo de charlas online ofreciendo a toda la comunidad el acceso virtual a recorridos guiados por diferentes instituciones o proyectos culturales. De esta manera, además de ofrecer una visita por IMPLOSIÓN! en Fundación Santander, visitamos el Museo Castagnino +MacRo de Rosario, el Museo MAR de Mar del Plata, el Taller del artista León Ferrari y la exposición virtual "NatGeo Women: Poder Femenino en Foco", presentada por NatGeo con el apoyo de Santander.

454 personas se conectaron a las charlas que formaron parte del programa de conversaciones.

454

personas participaron

Temporada de Arte

La Fundación Santander ofreció un calendario de actividades culturales gratuitas para toda la familia, que se celebró de forma virtual para acercar al público a las artes visuales, el teatro, la literatura, el cine y la música de nuestro país, de la mano de grandes protagonistas de la escena local.

En alianza con 14 instituciones culturales -que contaron con el apoyo de la Fundación a través de la Ley de Mecenazgo de GCBA- la Temporada de Arte ofreció un programa interdisciplinario de talleres de formación, recorridos virtuales, conversaciones en vivo, espectáculos teatrales, ciclos de cine y tutoriales.

723 personas participaron de las actividades de la Temporada de arte con inscripción previa. Los contenidos online alcanzaron un total de 58.310 visualizaciones.

723

personas participaron

Apoyos

La ubicación de la Fundación Santander Argentina en el Distrito de las Artes de la Ciudad de Buenos Aires, que incluye los barrios de San Telmo, La Boca y Barracas, define un rol importante: la integración de la empresa con la comunidad que la rodea a través del arte.

En ese sentido, a través de su acción cultural y del apoyo económico a proyectos e instituciones culturales en el Distrito, la Fundación promueve el desarrollo y la integración social de una zona de la ciudad con fuerte tradición cultural, pero económicamente relegada. En 2021, la Fundación participó de:

Ley de Mecenazgo: la Fundación acompaña a Santander Argentina en la selección y el relacionamiento con los distintos proyectos, entendiendo a este programa como una oportunidad para afianzar el vínculo con la comunidad artística y generar alianzas culturales a largo plazo. En esta línea, la Fundación articuló 20 actividades en alianza con instituciones apoyadas como Mozarteum Argentino, Juventus Lyrica, Premios Hugo, FILBA, FIDBA, FED, Festival NO Convencional, Mundial de Escritura, Ronda Cultural, CCKonex y otros.

En 2021, Santander Argentina reasignó \$289.346.745 millones de pesos de sus impuestos en ingresos brutos a 296 proyectos culturales, ganando el reconocimiento del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires como mayor aportante.

Gallery Day: en el marco de IMPLOSIÓN!, la Fundación lanzó un ciclo de proyecciones de cortometrajes de Marta Minujín en el auditorio para acompañar el evento que propone recorridos por galerías y espacios de arte de la Ciudad de Buenos Aires.

La Noche de los Museos: después de un año sin celebrarse a raíz de las restricciones sanitarias por Covid-19, en 2021 regresó este encuentro cultural que extiende los horarios de apertura y expande las propuestas culturales de más de 200 espacios de arte a la calle para acercar la cultura a vecinos y turistas de toda la ciudad.

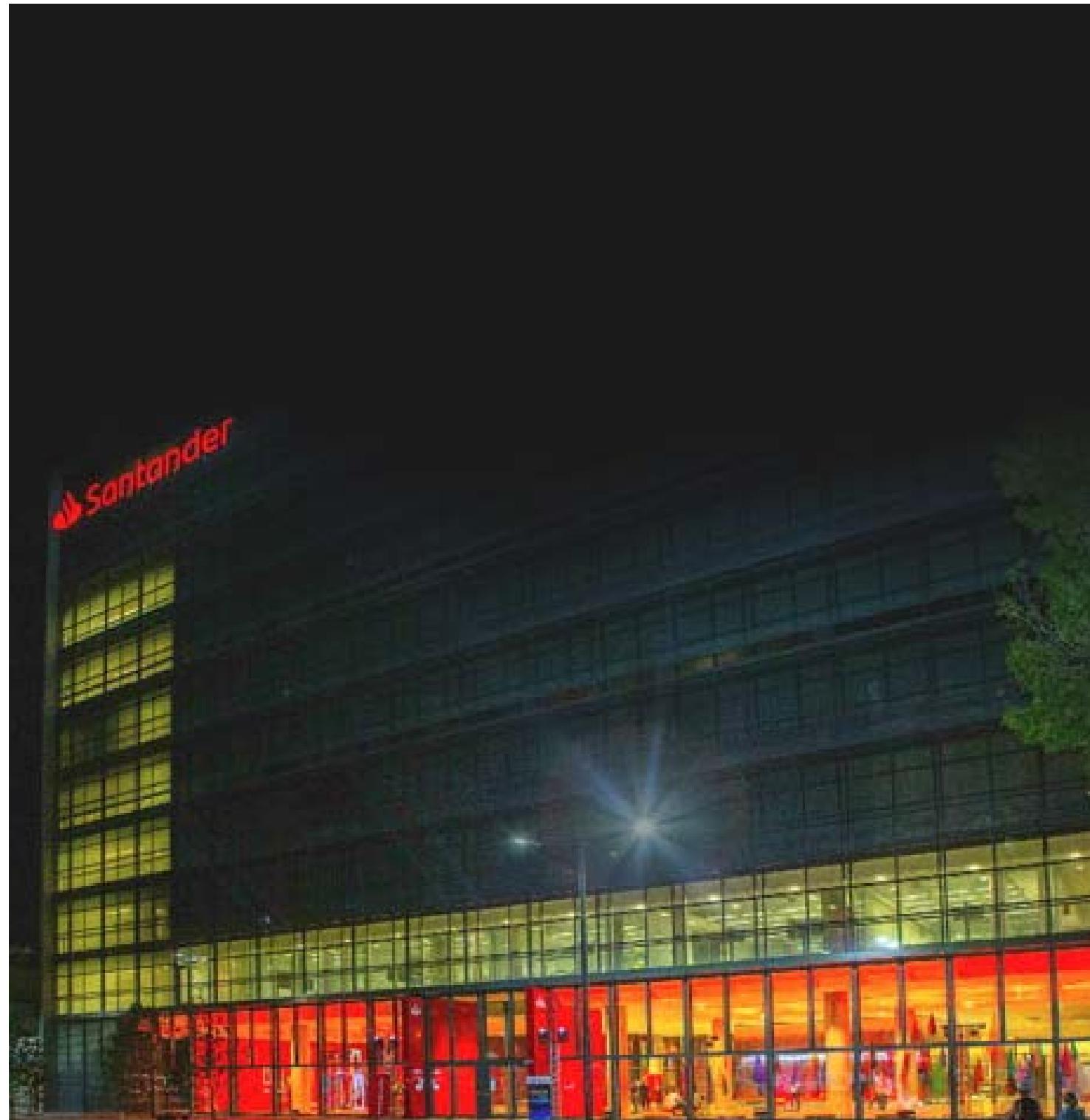
+2.000

personas visitaron la Fundación durante la Noche de los Museos



Semana del Arte: Santander Argentina se destacó como principal sponsor de arteba la feria de arte contemporáneo con más trayectoria en el país, que en su 30° aniversario mudó su sede a La Boca promoviendo así la actividad cultural de todo el Distrito de las Artes. Entre las acciones dentro y fuera de la feria, la Fundación presentó FIFTY-EIGHT de John Cage y un Homenaje Urbano a Marta Miunijn. [Conocé más.](#)

Logro 2021: articulamos actividades con instituciones apoyadas a través de Mecenazgo y con Fundación Banco Santander (España), dando inicio a un vínculo que podría convertirse en una oportunidad para seguir alimentando la larga tradición de intercambio cultural que une a Madrid con Buenos Aires.



Desafíos 2022 de la Fundación Santander Argentina

Exposiciones: impulsar las activaciones multidisciplinares de la muestra en exhibición durante 2022 con el fin de mantener o superar la concurrencia de visitantes en sala.

Educación: lanzar un programa de prácticas estudiantiles que dé la posibilidad a estudiantes de carreras universitarias vinculadas a las artes de insertarse en el mercado laboral a través de una primera experiencia profesional en la Fundación.

Apoyo: impulsar la visibilidad a través de las redes sociales de la contribución de Santander y su Fundación al programa de Mecenazgo del GCBA y a través de él, al desarrollo de la sociedad.

Continuar expandiendo los límites de la Fundación hacia el interior del país, logrando abarcar más provincias por medio de diferentes actividades culturales en formato híbrido virtual-presencial.

Impulsar más articulaciones de proyectos apoyados a través de Mecenazgo con la programación de la Fundación para difundir la contribución de Santander al desarrollo de la economía naranja local

Desarrollo económico local

En Santander Argentina queremos contribuir al desarrollo económico a través del desarrollo de nuestra cadena de valor, la promoción de pymes y personas emprendedoras y el apoyo a proveedores locales.

Promoción de pymes

En 2021 continuamos con la colocación de líneas de inversión productiva, manteniendo el compromiso de acompañar a las pymes, empresas e instituciones a retomar sus actividades bajo la nueva normalidad que nos impone la pandemia.

De esta manera, dimos continuidad a las líneas lanzadas en conjunto con el BCRA en 2020 para financiar necesidades de capital de trabajo, compra de insumos y equipamiento de salud, compra de bienes de capital y préstamos para la inversión.

Créditos de Inversión Financiera MiPymes

Liquidamos más de \$118 billones a pymes con tasas entre 17,5% hasta 35% según el tipo de financiación y con diferentes ofertas de tasas sin comisiones ni cargos extra. Estos créditos incluyeron \$13,4 billones en proyectos de inversión a largo plazo (vida media 24 meses) con ofertas de tasas entre 23% y 30%.

12.326

pymes alcanzadas por estos créditos

Tenemos el desafío de alcanzar y mantener un promedio de cartera de préstamos a pymes de \$54,7 billones.

Por otra parte, **lanzamos líneas de Inclusión financiera** para pymes que no tenían deuda con entidades financieras a diciembre 2020, alcanzando \$1.033 millones con ofertas de tasas entre 25% y 36%.

Línea de crédito flexible

Siguiendo el lanzamiento de la cuenta "PyMEs y Empresas" en 2020, en 2021 ampliamos la oferta digital: esto permitió a las pymes acceder a un crédito flexible inicial de hasta \$5 millones desde el momento del alta de la cuenta en el mismo proceso 100% digital.

[Conocé más](#)

Cuenta comercio digital

Lanzamos una oferta única en el mercado para acercarnos a las nuevas necesidades tecnológicas de las pymes: **la Cuenta Comercio Digital que incluye la Cuenta Comercio + Getnet como solución de cobros digitales + Tienda Virtual en Wobiz.**

[Conocé más](#)

+4.400

cuentas pymes abiertas por canales autogestivos

80

puntos promedio de NPS.

Formación para pymes

Aportamos valor al desarrollo profesional y académico de nuestras pymes, empresas e instituciones otorgándoles capacitaciones digitales sobre diferentes temáticas relacionadas a economía e inversiones.

97

clientes pyme participaron del Taller de triple impacto desarrollado junto a Sistema B

+15

talleres realizados

Programa Mejores Empresas de Argentina: en asociación entre Deloitte y la Universidad del CEMA lanzamos la primera edición local de este programa que busca reconocer e impulsar a las pymes argentinas que se destacan por su éxito organizacional y su alto nivel de desempeño en la gestión de negocios.

29

empresas participantes (17 clientes)

9

ganadoras

[Conocé más](#)

Apoyo a empresas proveedoras locales

Uno de los eslabones más importantes de nuestra cadena de valor son las más de 3.000 empresas proveedoras, con quienes buscamos construir un vínculo a mediano y largo plazo de manera estratégica, acompañándolas en el crecimiento de sus negocios.

Nuestros procesos de selección 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. Un logro del año 2021 fue la migración de todas nuestras empresas proveedoras desde Ariba hacia el nuevo portal digital de contacto y homologación.

En 2021 el 96,5% de las compras realizadas desde nuestras sucursales y oficinas se efectuaron a proveedores locales, con domicilio constituido en Argentina.

KPIs proveedores	2019	2020	2021
Cantidad de proveedores	3.275	3.051	3.003
Pago a proveedores locales	\$27.189.360.767	\$39.190.809.624	49.163.774.958
Total de pago a proveedores	\$28.035.261.258	\$40.446.911.802	50.958.675.125

Para más información sobre la conformación de nuestra cadena de suministros y los procesos de licitación y contratación hacer [click aquí](#).





Propuesta de valor para nuestro equipo

Queremos seguir construyendo la mejor plataforma abierta de servicios financieros de Argentina, trabajando con foco en el cliente, atrayendo el mejor talento y creando valor para la sociedad. Para ello avanzamos decididamente en nuestra transformación cultural y digital que tiene un profundo impacto en la forma de relacionarnos con nuestros clientes y de hacer negocios. También implica cambiar nuestra forma de pensar hacia un trabajo más colaborativo, con foco en la mejora y el aprendizaje continuo.



VIVIMOS EL #EFECTOSANTANDER

En Santander Argentina sabemos que las personas son nuestro activo más importante. Por eso, más allá de los diversos roles que cumplen, buscamos que las personas que integran la familia Santander puedan encontrar su camino y sentirse desafiadas para desarrollar su máximo potencial, a la vez que les ofrecemos una propuesta de valor que apunta a retener el talento.

Queremos acompañar a cada persona a lo largo de su carrera profesional, desde su ingreso a la compañía, con oportunidades de formación continua y movilidad, recompensando su esfuerzo a través de reconocimientos, beneficios y salarios competitivos y estar presentes también si dejan la organización, con un proceso sólido de *offboarding*.

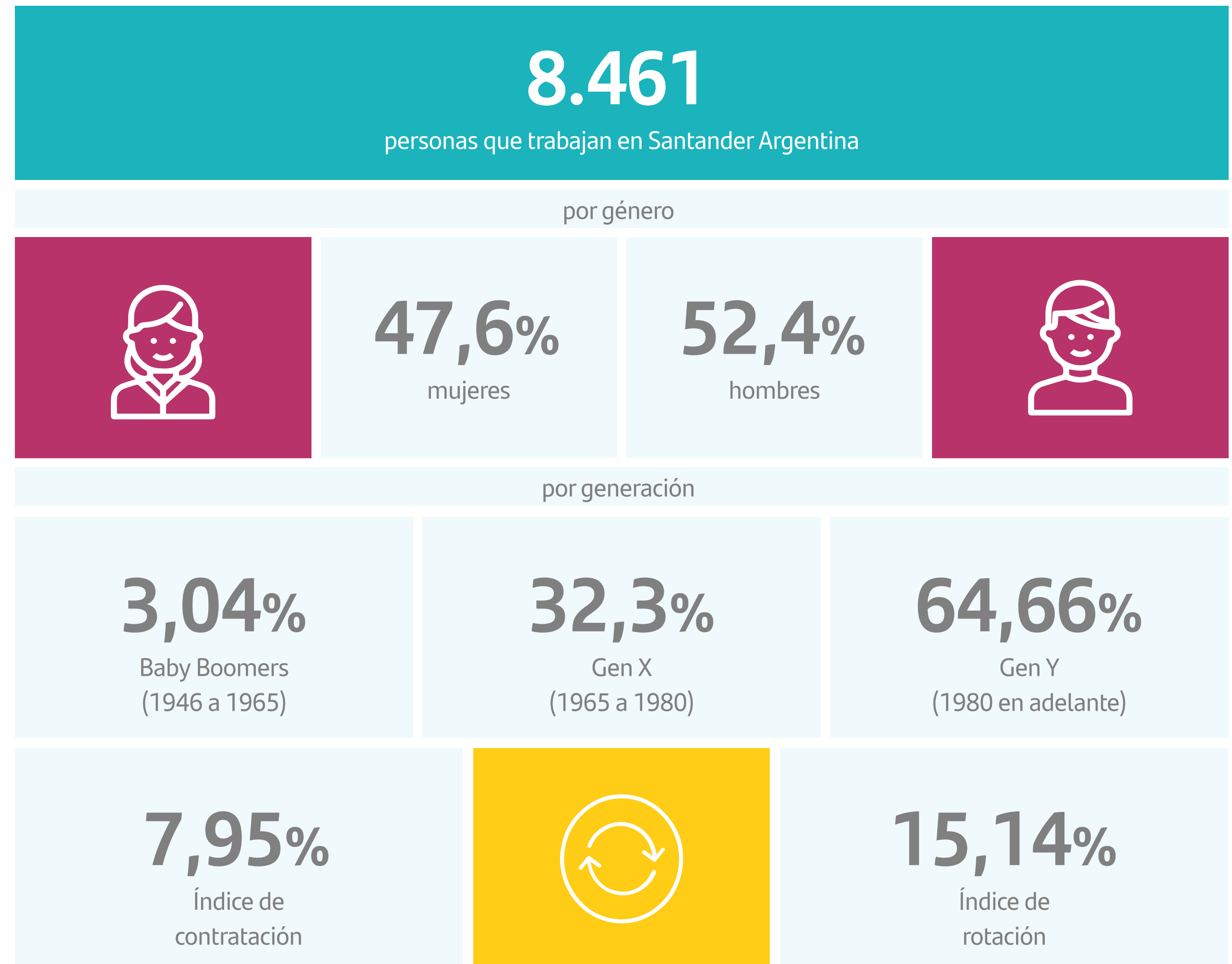
El propósito de Santander Argentina sucede a través de las personas. Todo lo que hacemos lo hacemos pensando en el cliente, que es el centro de nuestra misión en la comunidad en la que desarrollamos nuestro negocio y en nuestro equipo, las personas que damos forma a la compañía. Por eso, estamos cerca, escuchamos qué necesitan y buscamos la manera de responder a esas necesidades, para que puedan encontrar un equilibrio entre la vida personal y laboral y desarrollen su mejor versión. Brindamos atención física y mental para el equipo y sus familias, y seguimos promoviendo hábitos saludables. Celebramos la diversidad para que en este entorno de trabajo cada persona tenga las mismas oportunidades, superando los sesgos adquiridos. Generamos instancias de formación para que el equipo adquiera las habilidades necesarias para la transformación y esté preparado para los desafíos del futuro y las oportunidades de carrera que se presenten, contemplando que el desarrollo profesional es uno de los principales motivos por el cual nos eligen como lugar para trabajar.

Nuestro equipo en 2021

Colaboradores por contrato laboral y por género	2021		
	Hombre	Mujer	Total
Indeterminado	4.425	4.012	8.437
Temporal	12	12	24
Total	4.437	4.024	8.461

Colaboradores por tipo contrato laboral y por género	2021		
	Hombre	Mujer	Total
Jornada completa	4.259	3.477	7.736
Media jornada	178	547	725
Total	4.437	4.024	8.461

[Conocé más sobre nuestro equipo en 2021](#)



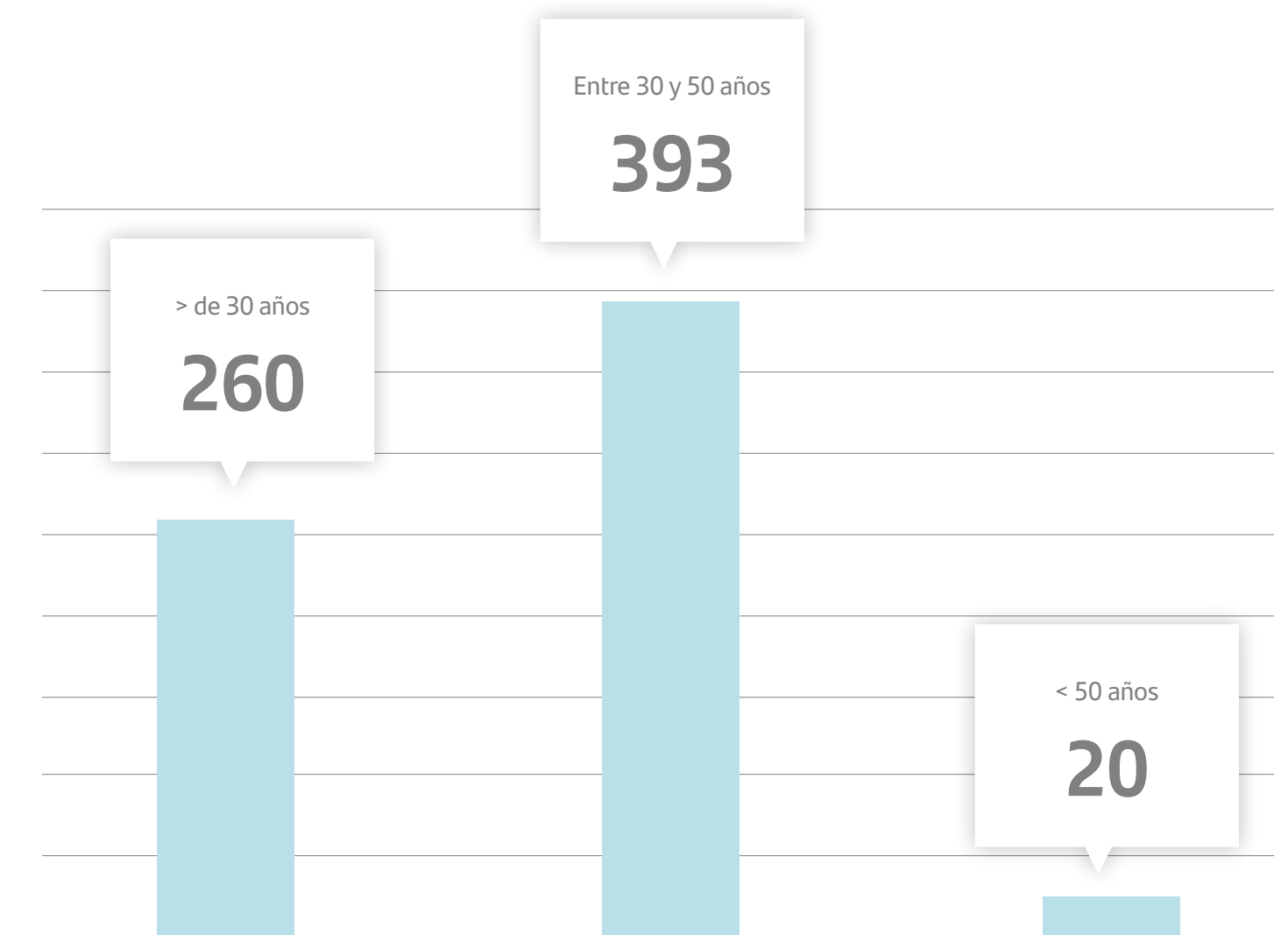
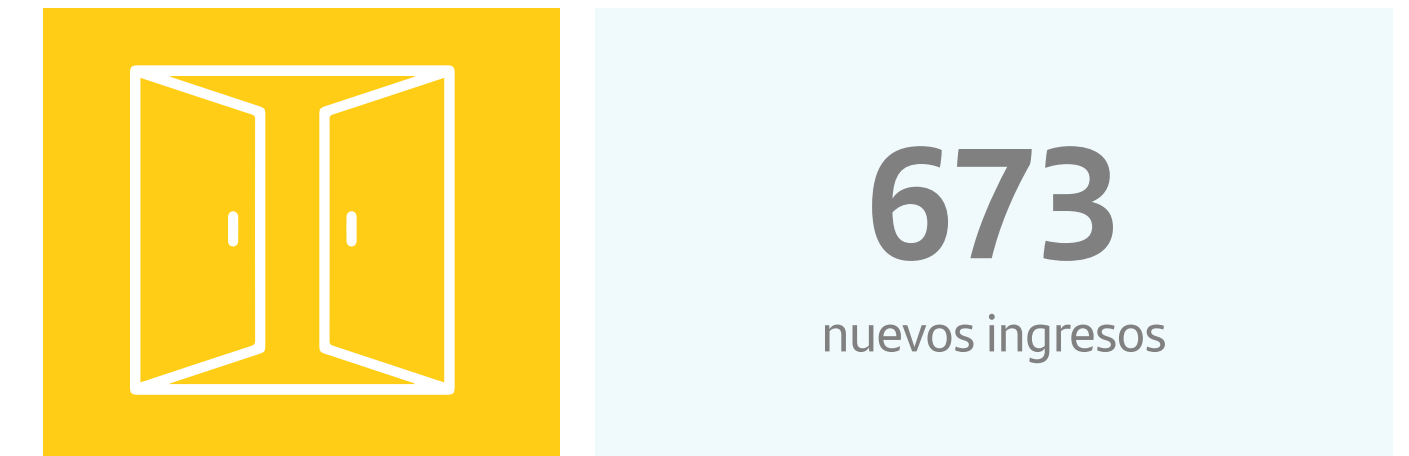
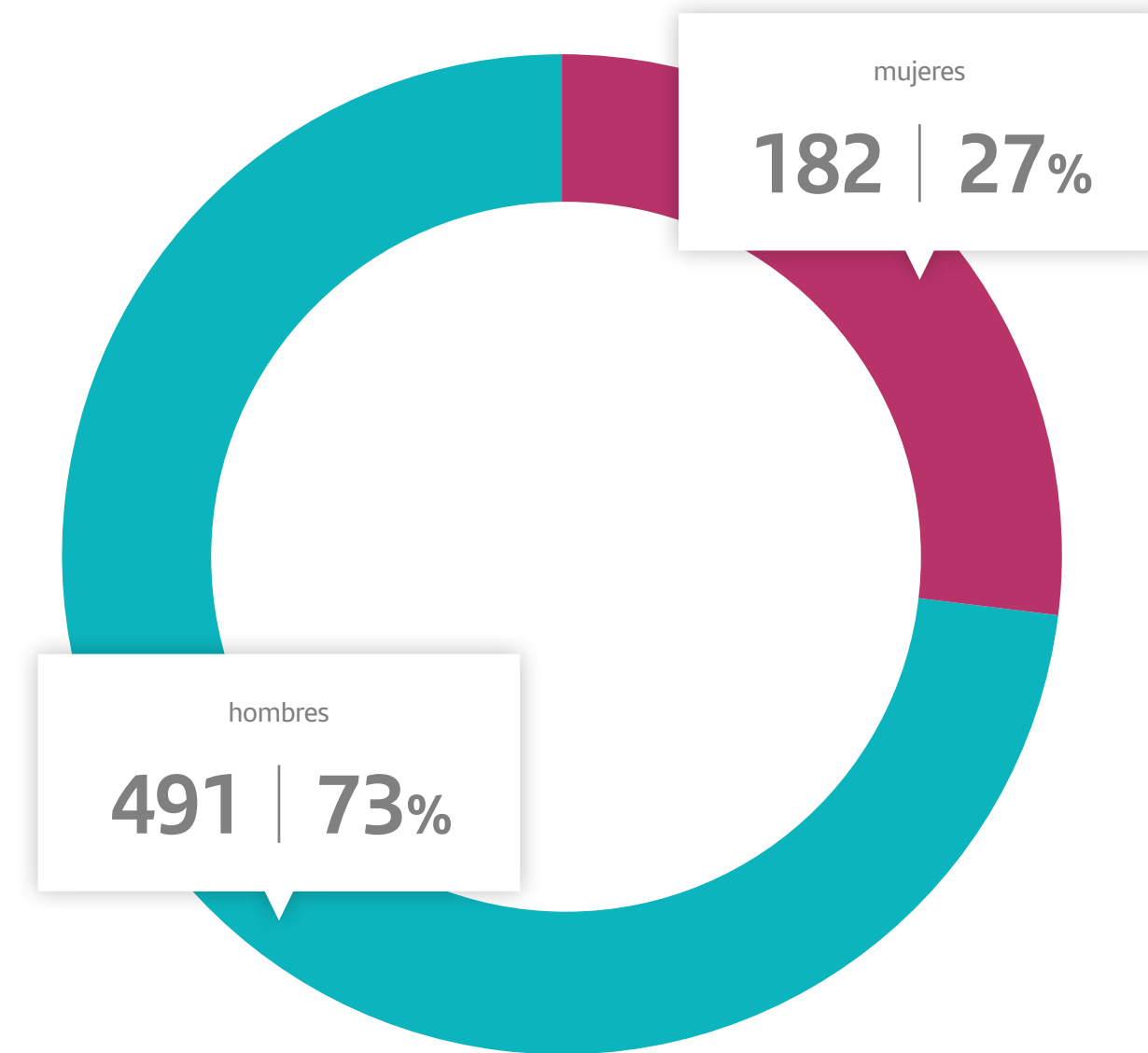
Oportunidades para todas las personas

En Santander Argentina, nos proponemos acompañar a las personas a lo largo de su carrera profesional, para que cada una encuentre su mejor versión, como profesional y como individuo. Escuchamos sus necesidades, contribuimos a su aprendizaje y desarrollamos diversos mecanismos de movilidad interna para que encuentren el camino que las ayude a expandir sus horizontes.

Promociones y rotaciones [GRI 401-1]

Las promociones, rotaciones y participación en programas internacionales son las formas que tenemos de darle oportunidades de crecimiento al talento interno. De esta manera, buscamos acercar a las personas las nuevas responsabilidades y desafíos que trae consigo la movilidad, vertical u horizontal. También damos la oportunidad de trabajar en células y equipos multidisciplinarios para ampliar sus habilidades y experiencia.

Nuevos ingresos del período





Campaña “Movernos nos potencia”

Con la convicción de que nuestros talentos deben animarse a expandir sus habilidades y tomar nuevos desafíos, lanzamos campañas con testimonios reales que relatan experiencias de movilidad en primera persona potenciando así la creatividad, la innovación y la capacidad de mejorar continuamente los procesos internos. Cada persona debe ser protagonista en el diseño de su carrera.



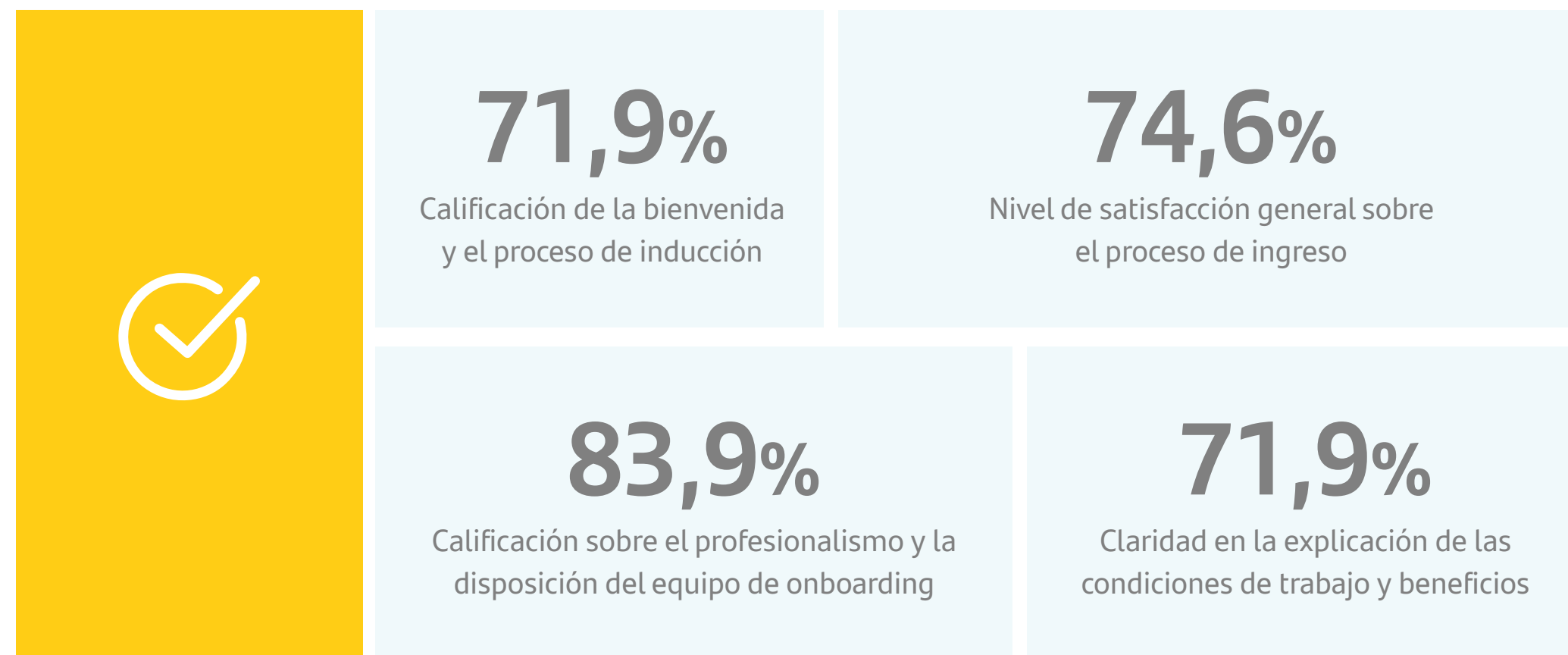
Mundo Santander

Nuestra propuesta de valor como empresa global ofrece a las personas una carrera internacional y la posibilidad de trabajar de uno a tres meses en otro país donde opere el Grupo. Durante 2020 y 2021 en el contexto de la pandemia, lo llevamos a cabo de manera remota: los participantes trabajan en proyectos internacionales de tres a seis meses, pero desde su país de origen. Esta modalidad virtual permitió un mayor alcance y participación.

¡Te damos la bienvenida!

Onboarding 100% digital

Desde el inicio de la pandemia, adaptamos el proceso de onboarding para brindar una experiencia completa y cercana a pesar de la distancia. En 2021, recibimos a **más de 500 ingresantes** bajo esta modalidad, con resultados muy alentadores. De las encuestas de satisfacción que miden el proceso de onboarding digital, obtuvimos los siguientes ratios de favorabilidad



Con el objetivo de reforzar el impacto de esta etapa, que es tan importante para el éxito de la incorporación, trabajamos con líderes y se les dio capacitación sobre el proceso y la importancia de su rol.

Para más información sobre el proceso de onboarding digital [hacer click aquí](#).

Potenciamos el talento

Involucrados

Involucrados es el proceso de fijación de objetivos y evaluación de desempeño para colaboradores. Se trata de una herramienta 100% digital, ágil y dinámica que permite registrar el desempeño de 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 Santander Argentina. El proceso concluye a fin de año con la valoración de desempeño.

Ampliamos el feedback 360°

El feedback 360° es una herramienta complementaria de evaluación de desempeño, que se compone de la valoración que surge de colegas, reportes directos, jefes directos, de su equipo a cargo y de la propia autoevaluación, específicamente con referencia a los comportamientos corporativos. Esta herramienta, creada inicialmente para evaluar el desempeño de directivos, se extendió en 2021 a unas 2.500 personas de áreas centrales. Como novedades, además, agregamos la valoración de hasta ocho colegas que la persona evaluada puede proponer, sin importar que sean de distintas áreas o niveles de responsabilidad. Los y las colegas, a su vez, deben comentar sobre las fortalezas y oportunidades de mejora de la persona que están evaluando.

Calibración del talento

Buscamos construir una mirada organizacional transversal y compartida de líderes sobre el talento de Santander Argentina poniendo foco tanto en el desempeño como en los planes de sucesión. Durante el último año, pudimos avanzar con un ejercicio de calibración ampliado, que abarcó a directivos y también llegó a gerentes departamentales, responsables de áreas y team leaders. Nuestro desafío es seguir sumando más personas calibradas, de áreas centrales y de canales.

Porcentaje de personas que trabajan en Santander que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional*:

Evaluaciones de desempeño por categoría laboral y género	2020						2021					
	Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Promontorio**	1	0,01%	0	0,00%	1	0,01%	1	0,01%	0	0,00%	1	0,01%
Faro**	7	0,08%	3	0,03%	10	0,11%	5	0,06%	3	0,03%	8	0,09%
Solaruco	52	0,58%	11	0,12%	63	0,70%	53	0,61%	14	0,16%	67	0,77%
Colaboradores	4.643	51,82%	688	47,35%	1.794	99,17%	4422	51,09%	4157	48,03%	8579	99,12%
Total	4.703	52,49%	4.257	47,51%	8.960	100,00%	4481	51,77%	4174	48,23%	8655	100,00%

Programas globales de talento

Dentro del Grupo Santander, desarrollamos el **Young Leaders Program**, que busca identificar a una nueva generación de líderes en línea con la cultura Santander, con mentalidad y pasión por los desafíos, y que sean modelos para las demás personas.

El programa dura de 18 a 24 meses, e incluye formación del más alto nivel y la posibilidad de conocer a colegas de distintos países. Todas las actividades se registran en la plataforma online YLSpace, donde cada acción tiene una cantidad de millas asignadas que permiten a Young Leaders formar parte de actividades, como el encuentro anual de CEO y presidentes del Grupo Santander, o la junta de accionistas.



10 jóvenes profesionales participan del programa.

*No se contemplaron personas que estaban de licencia extendida o que no cumplían el mínimo de tiempo para ser evaluados en el ejercicio 2021.

**Las clasificaciones "Promontorio" y "Faro" refieren al rango de personas con puestos directivos y mandos medios.

Impulsamos el aprendizaje continuo

La formación es la clave para potenciar las habilidades adquiridas e incorporar nuevas, capaces de prepararnos para el desafío del momento: la transformación cultural hacia formas de trabajar más ágiles, flexibles y sencillas, con foco en la experiencia digital.

Nuestra oferta formativa es lo suficientemente integral y amplia para que cada pueda armar su propio itinerario de aprendizaje y darle continuidad en el tiempo.

142.577

horas de formación

16,42

promedio

Media de horas de formación por categoría laboral y género*

Horas de formación por categoría laboral y género	Total horas hombres	Total horas mujeres	Promedio de horas mujer	Promedio de horas hombre	Promedio total
Promontorio**	3	0	0	3	3
Faro**	63	126	42	12,6	23,63
Solaruco	951	278	19,86	17,94	18,34
Colaboradores y colaboradoras	58.016	68.244	17,65	15,39	16,54

* Al momento de la publicación de este informe no contamos con esta información para las personas que integran el directorio.

** Las clasificaciones "Promontorio" y "Faro" refieren al al rango de personas con puestos directivos y mandos medios.

Upskilling y reskilling

Aspiramos a formar personas con habilidades críticas para el negocio que, en el marco de la transformación cultural, puedan ocupar los roles del presente y del futuro. En función de esto trabajamos para identificar cuáles son las capacidades que hoy tenemos y cuáles son las que necesitamos para adaptarnos a un entorno cambiante y flexible, marcado por nuevos hábitos de consumo y clientes que demandan otro tipo de valor agregado.



Trabajamos fuertemente en reconversión de perfiles (*reskilling*) y desarrollo de habilidades (*upskilling*) para ser más ágiles y tomar decisiones basadas en datos (*data driven*).

Academia: una cultura de aprendizaje continuo

Desarrollar personas que puedan reinventar la forma trabajar: ese es el objetivo de Academia, la plataforma donde concentramos la oferta de formación que ponemos a disposición de nuestros equipos. Aquí proponemos distintos recorridos de aprendizaje que hacen foco en habilidades y en necesidades del negocio, para que cada persona sea protagonista de su propio desarrollo.

Asimismo, el cambio de paradigma nos señala que debemos impulsar **una cultura de aprendizaje continuo y en diferentes formatos**.

Red de personas multiplicadoras

Valoramos los saberes y experiencias de las personas y queremos multiplicar su influencia. Para eso creamos la figura de los multiplicadores: referentes especialistas en ciertas temáticas y conocimientos técnicos, que formamos para que cuenten con mejores herramientas de transmisión. Durante 2021, contamos con el aporte de 155 multiplicadores que compartieron sus habilidades con sus colegas.

Rutas de aprendizaje

Las rutas de aprendizaje son itinerarios sugeridos que buscan desarrollar habilidades que necesitamos para abordar la transformación. En 2021 desarrollamos nuevas rutas relacionadas con agilidad y transformación, por ejemplo, la Escuela de Datos, que enseña cómo potenciar el uso de herramientas de explotación de información para tomar cada vez más, decisiones basadas en datos.

Las rutas de aprendizaje:

- ◆ Abarcan **82 puestos** e impactan a 6.200 personas.
- Tienen un promedio de entre **15 y 25 horas de formación** cada una, de acuerdo con el puesto.
- Incluyen **cursos abiertos**, de inscripción voluntaria, que las personas pueden ir completando si aspiran a un cambio de posición.
- Sus cursos son **promovidos por líderes** y se difunden a través de webinars, para que cada segmento conozca su ruta de aprendizaje.

La Academia que se viene

Lanzamos #Academia360 un ecosistema de aprendizaje en el que todas las personas tienen la oportunidad de compartir conocimientos y aprender colectivamente, en una dinámica de recibir una capacitación, pero también de compartir con las demás aquellas habilidades y experiencias propias. Se realizaron webinars con speakers internos y externos y charlas relámpago en las que las personas postularán su presentación y votamos entre todas las personas quién sale en vivo.

Ofrecemos tres Academias con el objetivo de que las personas adquieran más habilidades para evolucionar el negocio:

- ◆ **Academia de facilitadores ágiles.**
- **Academia de IT.**
- **Academia UX.**



Formación en habilidades críticas

Nos propusimos ser una organización *data driven* y por eso impulsamos un programa de formación con foco en explotación de datos, del cual participan 800 personas de diferentes áreas, que fueron identificadas en su gestión diaria con necesidad de desarrollo de estas competencias.

Además, 15 estudiantes de carreras de IT se incorporaron a Santander Tecnología para trabajar en un *bootcamp* de IT, luego en un proyecto real y a partir de ahí comenzarán su desarrollo como *trainees* en Tecnología.

Nos cuidamos: salud y bienestar en el trabajo

BeHealthy: bienestar 360°

En el contexto de la pandemia, profundizamos nuestro compromiso con tres focos prioritarios de atención:

Salud mental

- Habilitamos una línea exclusiva asistencia psicológica y asesoramiento jurídico estrictamente confidencial para colaboradores y familias.

Se reciben en promedio 60/65 llamados mensuales.

- Aumentamos a 45 la cantidad de sesiones de asistencia psicológica con cobertura y capacitamos a los líderes de la red de sucursales y otras áreas para que cuenten con un protocolo de acción ante situaciones de emergencia de sus equipos.

Vacunación

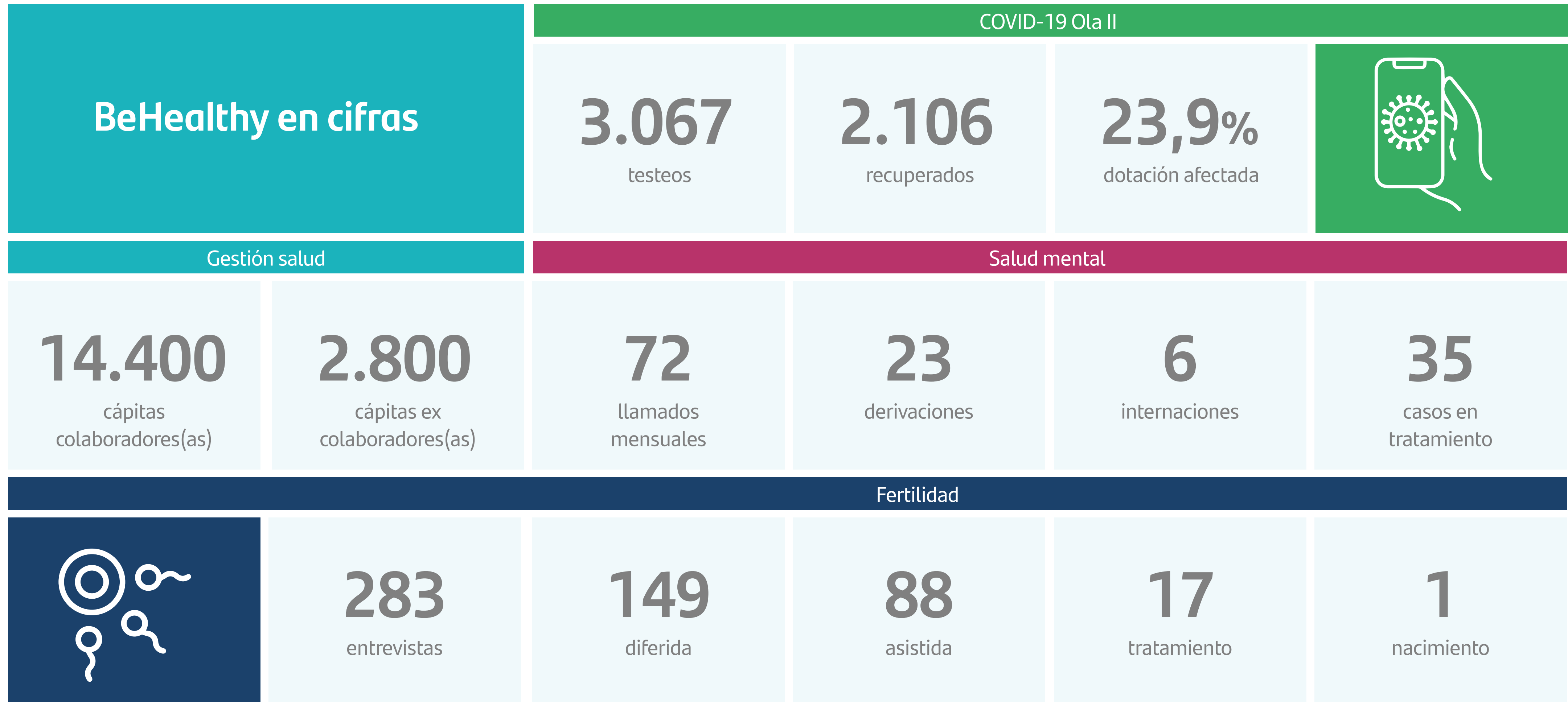
- Contamos con un registro en el que las personas informan cuando tienen las vacunas aplicadas y que nos ayuda a prever qué áreas o equipos tienen más riesgo. Quienes son de riesgo o no tienen ninguna de las dosis no podrían volver a trabajar de manera presencial, excepto que su voluntad sea otra.

- Creamos un canal de comunicación específico sobre vacunación para evacuar dudas y contribuir a la "inmunidad de rebaño" dentro de la comunidad Santander.

54 contactos semanales

Anticiparse a las contingencias y asegurar la continuidad del negocio

- Las acciones mencionadas junto a otras como la implementación de un sistema de burbujas nos permitió a lo largo del año mantener casi todas las sucursales operativas para seguir brindando un servicio de calidad a clientes.



 [Conocé más indicadores sobre la salud y bienestar de nuestro equipo](#)

Programa de fertilidad

Este programa es uno de hitos más importantes de los últimos meses en materia de salud, por fuera de la gestión en contexto del COVID-19, y tiene alcance en dos circunstancias:

Personas con problemas de fertilidad: realizamos una gestión con las obras sociales para canalizar la necesidad del tratamiento y, si no prospera, otorgamos a la persona un préstamo para cubrirlo (enmarcado en la ley argentina).

Personas que quieren postergar la maternidad: asistimos a las personas que quieren congelar óvulos con una ayuda económica a tasas bajas.

En el último año, consolidamos su práctica y ya podemos celebrar el nacimiento del primer bebé.



Otras acciones para una #ActitudBeHealthy

Implementamos sesiones online de *mindfulness*, charlas de autocuidado y resiliencia, pausas activas y consejos para cuidado postural en home office, entre otras.

Realizamos capacitaciones sobre primeros auxilios y talleres para madres y padres de adolescentes, para que pudieran brindar contención durante la pandemia.

Programa de acompañamiento al proceso de adopción

Nos llena de orgullo poder cuidar a nuestras personas y acompañarlas en los momentos trascendentales de su vida, como lo es al agrandar una familia mediante el proceso de adopción. BeHealthy lleva adelante un programa de acompañamiento que brinda apoyo en esas gestiones.

Fomentamos la escucha activa

Escuchamos a las personas para mejorar el clima de nuestros equipos y así construimos **el Santander que queremos ser**.

Potenciar el clima de los equipos tiene consecuencias directas en el negocio: aquellas sucursales con mejores ratios de e-NPS alcanzan hasta ocho puntos de calidad percibida por el cliente final, mientras que en aquellas con ratios menores la calidad percibida también es menor.

En 2021, ajustamos la estrategia de escucha activa para trabajar con estímulos bimestrales (pulsos trimestrales articulados con las grandes encuestas, como Compromiso y GPTW) para dar tiempo a trabajar planes de acción y permitir aplicar las otras encuestas. Además, establecimos reuniones quincenales con los equipos de clima, para estar más cerca del negocio y participar activamente de los procesos del día a día.



**Encuesta Global de Compromiso
obtuvimos un e-NPS de 54.**

Semana Santander

Dedicamos una semana al año a reflexionar sobre nuestros valores, establecer nuevas conversaciones y ser más conscientes del impacto que creamos. A raíz del contexto actual, en 2021 realizamos los festejos de manera virtual, a través de charlas sobre agilidad, diversidad e inclusión, y otras actividades remotas, como salas de escape para vivenciar los distintos aspectos que hacen al Santander Way. Impulsamos, además, desayunos, encuentros virtuales, eventos artísticos exclusivos, distintos contenidos y actividades sobre salud, cuidado de la familia y actividades lúdicas para los más chicos.

Valoramos el esfuerzo

Queremos distinguir y celebrar a las personas que, a través de sus acciones, transmiten los valores y comportamientos corporativos poniendo al cliente (tanto interno como externo) en el centro. Contamos con distintos programas y espacios de reconocimiento:

- Instancias de reconocimiento NPS en la Banca Comercial: celebramos a aquellas personas que tienen altos grados de NPS (Net Promoter Score) en su calidad de servicio de atención.
- Instancia desde la plataforma de Reconocimientos.
- ◆ Puntos Flex: entregamos puntos a las personas reconocidas, para que puedan cambiarlos por experiencias.
- Reconocimientos a la trayectoria: a las personas que cumplen 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40 y 45 años.

Retribuimos a nuestra gente

Es importante valorar y retribuir adecuadamente el esfuerzo diario de las personas que trabajan en la compañía. Nuestra propuesta remunerativa incluye un componente fijo, otro variable y beneficios en productos, además de descuentos comerciales y propuestas para mejorar el bienestar propio y de la familia, que se ubican entre las mejores del mercado.

Acuerdo salarial 2021

En 2021 otorgamos, bajo el acuerdo entre la Asociación de Bancos de la Argentina y la Asociación Bancaria, un aumento escalonado que llegó a un 51%. A su vez, brindamos aumentos por mérito en julio distribuyendo un pool equivalente al 2,1% de la masa salarial. Las asignaciones y el ajuste promedio alcanzaron al 13% de la nómina (992 personas).

Además, ayudamos a disminuir el impacto del impuesto a las ganancias. Para toda la nómina, ofrecemos el prorrateo de la gratificación anual y el SAC conforme a la legislación vigente y, de esta forma, las personas pueden maximizar sus ingresos. En el portal de Autogestión, pueden verificar el prorrateo que va impactando mes a mes para el acumulado del impuesto.

Beneficios para todas las personas

Sostenemos beneficios que apuntan a mejorar la compensación total y el bienestar general de nuestras personas:

- Descuentos en supermercados y combustible: contemplando el impacto que tiene la compra de alimentos y la carga de combustible en la canasta familiar, brindamos el 30% de reintegro para compras realizadas en supermercados y estaciones de servicio de todo el país, con un tope de \$3.500 mensual.

\$42.000

es el ahorro estimado por el uso de este beneficio

99%

de las personas lo utilizaron

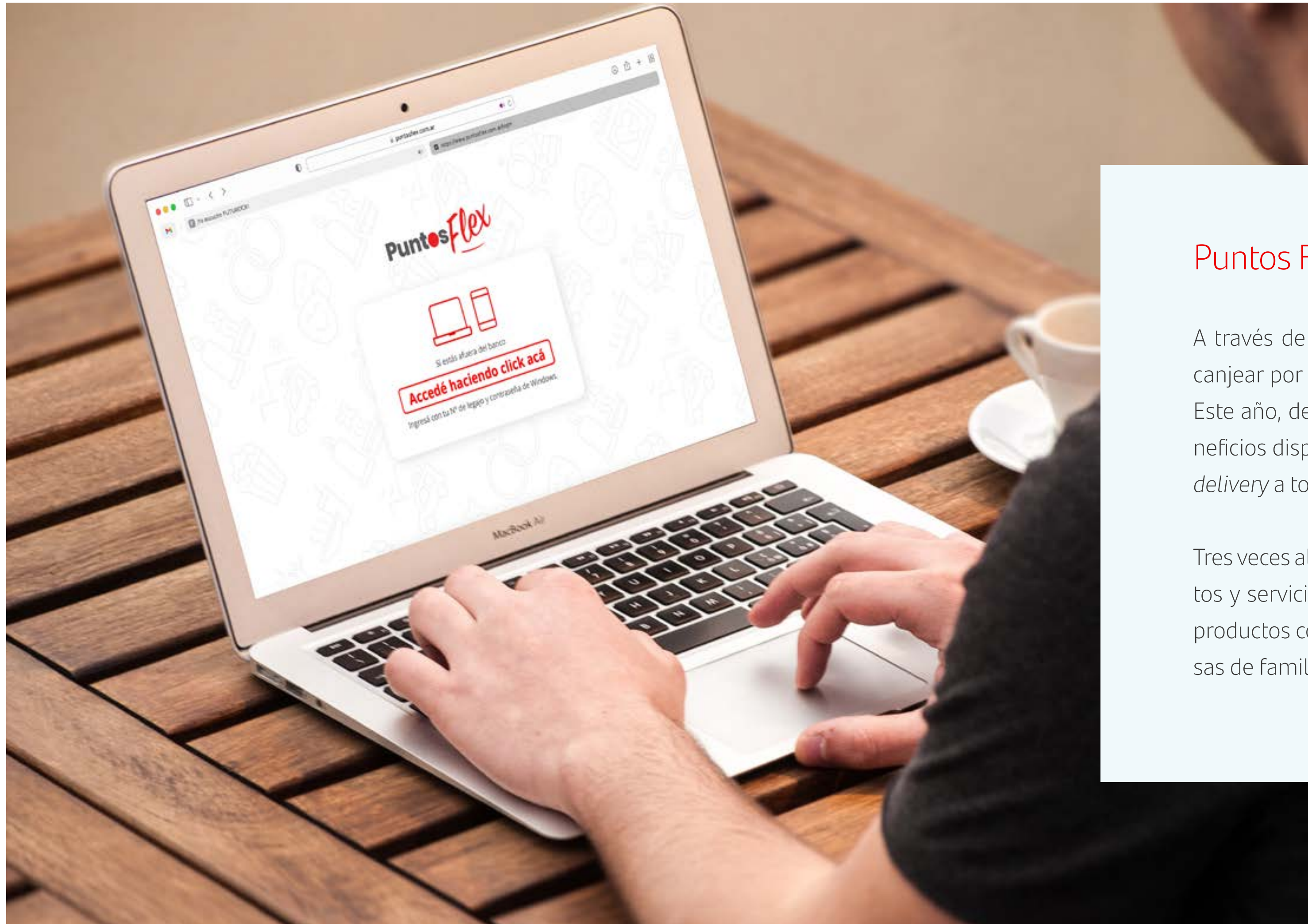
- Servicios financieros preferenciales: brindamos tasas preferenciales en créditos prendarios, personales y plazos fijos; beneficios en cajas de seguridad, contratación de seguros y cotización del dólar diferencial.
- Licencia por tratamiento de fertilidad: brindamos 10 días libres al año.
- Tu notebook es tuya: cuando hay que recambiar las notebooks, luego de cuatro años de uso, se las ofrecemos en propiedad a nuestras personas.

Además:

- Reintegro en actividades de verano
- Guardería
- Día del Bancario
- Regalo de casamiento
- Descuentos exclusivos por convenio con diferentes empresas.
- Beneficios en salud
- Plan de pensiones
- Doble seguro de vida
- Seguro de sepelio
- Convenios con universidades

Todos estos beneficios que mencionamos se complementan con otros que venimos distribuyendo desde el inicio de la pandemia:

- ◆ Envío de la silla de escritorio
- ◆ Reintegro de conexión a internet y telefonía
- ◆ Solicitud de monitor y teclado



Puntos Flex

A través de este programa, nuestras personas reciben puntos que pueden canjear por experiencias personalizadas, diversas y flexibles en todo el país. Este año, debido a la pandemia, rediseñamos íntegramente la oferta de beneficios disponibles adaptados al nuevo entorno virtual, que ahora incluye el *delivery* a todo el país.

Tres veces al año, realizamos una encuesta que nos ayuda a definir los productos y servicios que les interesa a nuestras personas. Además, incorporamos productos comercializados por la ONG Comprometidos y también de empresas de familiares de colaboradores.

Diversidad e inclusión

Promovemos un entorno de trabajo inclusivo, donde se respete la diversidad y las personas sean tratadas con respeto, sin discriminación y se generen oportunidades equitativas.

Establecimos a la diversidad como un pilar fundamental y un aspecto clave para trabajar dentro de nuestra cultura corporativa, enmarcado en el OKR "Integrando las miradas". Ponemos el **foco en el respeto por la dignidad** de cada persona, profundizando nuestro empeño por lograr un ambiente seguro e inclusivo.

Contamos con tres Comunidades de Diversidad en las cuales participan personas de distintas áreas que se han anotado de forma voluntaria, con el objetivo de concientizar y promover la integración y la igualdad. Los temas en los que se trabajan son:

Género



Apuntamos a una brecha salarial igual al 0% en el mediano plazo y a aumentar la representación femenina en los espacios de liderazgo (actualmente tenemos un 22% de mujeres en Comité Ejecutivo y en puestos gerenciales).

Discapacidad



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

LGBTIQ+



Nos enfocamos en generar contexto y oportunidades para este colectivo a partir de entender sus necesidades. 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 e inclusión financieras.

22,37%
de mujeres en Comité de
Dirección y Gerencias

40
personas con
discapacidad



6
contrataciones
en 2021



Un equipo de personas únicas y diversas

Desglose de categorías laborales por género	Hombres		Mujeres		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Personal directivo	59	1,33%	17	0,42%	76	0,90%
Mandos medios	686	15,46%	287	7,13%	973	11,50%
Equipo de trabajo	3.692	83,21%	3.720	92,45%	7.412	87,60%
Total	4.437	100%	4.024	100%	8.461	100%

Desglose de categorías laborales por edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Personal directivo	0	0%	45	0,72%	31	3,07%
Mandos medios	29	2,47%	761	12,11%	183	18,14%
Equipo de trabajo	1.143	97,52%	5.474	87,17%	795	78,79%
Total	1.172	100%	6.280	100%	1.009	100%

Acciones realizadas en 2021

Transversales

- ◆ Revisión de todas nuestras políticas: chequeamos que tengan una perspectiva de diversidad.
- Celebraciones y conmemoraciones: conmemoramos el Día de la Mujer, el Día Internacional del Orgullo LGBTQ+ y el Día Mundial de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Acompañamiento de tratamientos de fertilidad: ponemos a disposición un préstamo a tasa preferencial que puede solicitar cualquier persona de Santander Argentina que esté planificando o iniciando un proyecto de familia, ya sea en pareja o monoparental dentro de una concepción de familia amplia y diversa.
- Alter EXCO: este programa nació con el objetivo de potenciar mujeres en posiciones de liderazgo, para construir una

experiencia que revierta la proporción de género que existe actualmente en el Comité Ejecutivo y de Gerentes (compuesto en un 70% por hombres, y en un 30% por mujeres). En este espacio, quienes participan vivencian una situación real como si fueran miembros del management. A su vez, el Comité Ejecutivo puede incorporar nuevas miradas, nuevas formas de hacer las cosas y dinámicas de equipo. Participan jóvenes de alto potencial que, si bien no ocupan cargos gerenciales hoy, son posibles cuadros de sucesión en el futuro cercano.

Género

- ◆ Protocolo de actuación de violencia de género: implementamos el protocolo y sumamos un curso en Academia que lo explica.
- Guía de comunicación inclusiva: creamos un documento con el objetivo de evitar el lenguaje sexista en la organización.

- Diversidad de género: programa de mentores con otras empresas.
- Primer Programa Mujeres líderes: más de 50 mujeres fueron capacitadas en herramientas de liderazgo con visión de género.

LGBTIQ+

- ◆ Alianza con Libertate, una empresa social de inclusión que busca la transformación cultural de las organizaciones en materia de diversidad, discapacidad y perspectiva de género.
- Alianza con Contrata Trans para el acompañamiento a la incorporación de personas de ese colectivo.

Discapacidad

Nos propusimos una meta dentro de nuestros objetivos de Transformación Cultural que apunta a incrementar el porcentaje de personas con discapacidad en la organización.

- ◆ Eventos internos masivos con intérpretes de Lengua de Señas Argentinas (LSA): incluimos en cada evento interno la presencia de un intérprete en LSA para derribar las barreras en la comunicación de las personas sordas.
- Alianza con Inclúyeme, COPIDIS y AGORA.
- Programa de Recomendados: casilla interna donde las personas que trabajan en Santander pueden recomendar el perfil de un profesional o estudiante con discapacidad. Como resultados recibimos más de 70 CV.
- Capacitación en selección inclusiva: preparamos un equipo especialista en incorporación laboral de personas con discapacidad con el objetivo luego de transmitir todo el conocimiento a los equipos correspondientes.

◆ Kit de onboarding: producido con una fundación integrada por personas con discapacidad.

● Programa talento es talento: incorporación de profesionales con discapacidad en distintos equipos de Santander Argentina y formación a los equipos que las reciben para evitar barreras y sesgos. Gracias a este programa en 2021 se incorporaron 6 personas.

■ Programa de identificación de personas con discapacidad adquirida: sondeo para relevar colaboradores(as) y familiares con discapacidad adquirida, para colaborar en temas de salud y a superar barreras tecnológicas.

● Mensajes accesibles: los equipos de Diversidad y Comunicaciones trabajaron en conjunto para que nuestros emails, presentaciones y otros mensajes sean 100% accesibles.

Adaptamos el onboarding para el ingreso de personas con discapacidad, ofreciendo un proceso 100% inclusivo y sin barreras.

Capacitaciones en diversidad

Organizamos charlas, campañas, capacitaciones y diversas actividades para materializar la inclusión en acciones concretas, incluyendo las denominadas "#MeetUps de #Diversidad e #Inclusión" para conocer las distintas miradas sobre la temática.

37

talleres



1.049

personas

7

nuevos cursos online de diversidad a Academia

Multiplicadores de Academia:

Generamos talleres presenciales y virtuales para conversar y sensibilizar sobre sesgos, en el marco de Expo Joven y también para jóvenes del programa Pescar.



Gobierno corporativo

Estructura formal por la que los líderes gestionan los temas cruciales del negocio, asegurando su sustentabilidad a partir del impacto en las personas, el planeta y los resultados económicos.

Directorio

El Directorio es el máximo órgano de gobierno corporativo, encargado de determinar y promover la cultura y los valores corporativos. Es el responsable de observar los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la compañía y de asegurar una estrategia inspirada en la visión y misión de la compañía, alineada con la gerencia.

La principal responsabilidad del Directorio de Santander Argentina es monitorear el buen funcionamiento del banco, sus comités, los 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 Directorio está 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 al siguiente cuadro, con mandato hasta los ejercicios finalizados en las fechas indicadas*.

* Se deja constancia de que quienes integran el 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.

Composición del Directorio*

72,7%
hombres

27,3%
mujeres



El currículum vitae de cada una de estas personas se encuentra [disponible aquí](#)

Presidente	Vigencia
José Luis Enrique Cristofani ¹	31.12.2022
Vicepresidente Primero	
Guillermo Rubén Tempesta Leeds ²	31.12.2022
Directores Titulares	
Ángel Oscar Agallano ³	31.12.2021
Alberto Remigio Abad ⁴	31.12.2023
Luis Miguel García Morales ⁵	31.12.2023
Jorge Edgardo Thomas ⁵	31.12.2023
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 Incera³ 31.12.2021

María Gabriela Grigioni⁵ 31.12.2023

*No incluye suplentes

(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.

Al 31 de diciembre de 2021, y de conformidad con las Normas de la Comisión Nacional de Valores (CNV), los Sres. José Luis Enrique Cristofani, Guillermo Rubén Tempesta Leeds, Luis Miguel García Morales, Gabriel Alonso, Mónica Cueva, 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, Jorge Edgardo Thomas, Laura Flavia Gé y Mariano Wechsler 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.

Gobierno Societario

El Directorio del banco, en su reunión del 20 de diciembre de 2011, y en cumplimiento con la Comunicación "A" 5201 y modificatorias del BCRA, aprobó un Código de Gobierno Societario. 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 y luego publicado en la página del banco. Su implementación resulta muy valiosa para el banco dado que marca un rumbo de acercamiento a los estándares internacionales aceptados en los mercados financieros.

 [Accedé a nuestro Código de Gobierno Societario](#)

Presidente del máximo órgano de gobierno

El presidente del Directorio es el encargado de velar por el cumplimiento efectivo de las funciones del directorio y de liderar a sus miembros. Promueve la participación constructiva de los miembros del Directorio, garantizando que cuenten con los elementos e información necesaria para la toma de decisiones. El presidente de Santander Argentina no cumple funciones ejecutivas.

Alta Gerencia

El equipo de la alta gerencia, compuesto por la Gerencia General y las distintas gerencias principales, es el encargado de alinear la estrategia global y 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 colaboradores del banco, y eleva al Directorio cualquier tema que pueda impactar en los resultados de la gestión.

Nombre	Cargo
Raúl Alejandro Butti ¹	Gerente General
Silvia Tenazinha	Gerenta Principal de Banca Comercial y Wealth Management
José Bandin	Gerente Principal de Corporate & Investment Banking
Roberto d'Empaire Muskus	Gerente Principal de Riesgos
Verónica Climent	Gerenta Principal de Gestión de Personas & Seguridad
Adriana Moreyra	Gerenta Principal de Auditoría Interna
Juan Canel	Gerente Principal de Finanzas, Tecnología y Operaciones
Marcos Devoto	Gerente Principal de Gestión Financiera

Composición
de Gerencia

69,3%
hombres

30,7%
mujeres

(1) Aprobado por Resolución N° 69 del 04 de marzo de 2021 del BCRA

Capacitación

Desarrollamos anualmente programas de formación tanto para el Directorio, como para miembros de la alta gerencia y otros *key positions*. Con respecto a estos últimos, durante 2021, se llevaron a cabo 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, se buscó potenciar las soft skills con programas de coaching, media training, OKR, diversidad e inclusión y clases personalizadas de inglés.

Para el caso de las personas integrantes del Directorio, a principios de 2021, se realizó un relevamiento entre sus miembros respecto de los temas que consideraban críticos para su formación, lo que permitió incorporar tópicos de real importancia al mencionado Plan de Formación. Como consecuencia de ello, se celebraron encuentros sobre las siguientes temáticas: Situación Macro, Panorama Político, Estrategia, Datos. Además se les aportó conocimientos en ciberseguridad, Cloud, New default & Loan Origination.

Como propuesta a futuro se incorporarán tópicos como: Banca Responsable, Auditoría interna, Cambio climático, Normas EBA y mayor contenido sobre Cloud.

	Mujeres		Hombres	
	2020	2021	2020	2021
Directorio				
Horas totales	11	4,5	57	57
Promedio	2,75	1,13	5,7	6,33
Alta Gerencia				
Horas totales	345	126	122	19
Promedio	115	42	15,25	3,8

Desempeño

El buen desempeño del Directorio es clave para llevar adelante una gestión con resultados satisfactorios. Por eso, nos ocupamos de capacitar a sus miembros, evaluar su trabajo y ofrecer una remuneración acorde a lo establecido en la Ley General de Sociedades y el mercado.



Promedio de horas de formación

0,64

Directorio

21,33

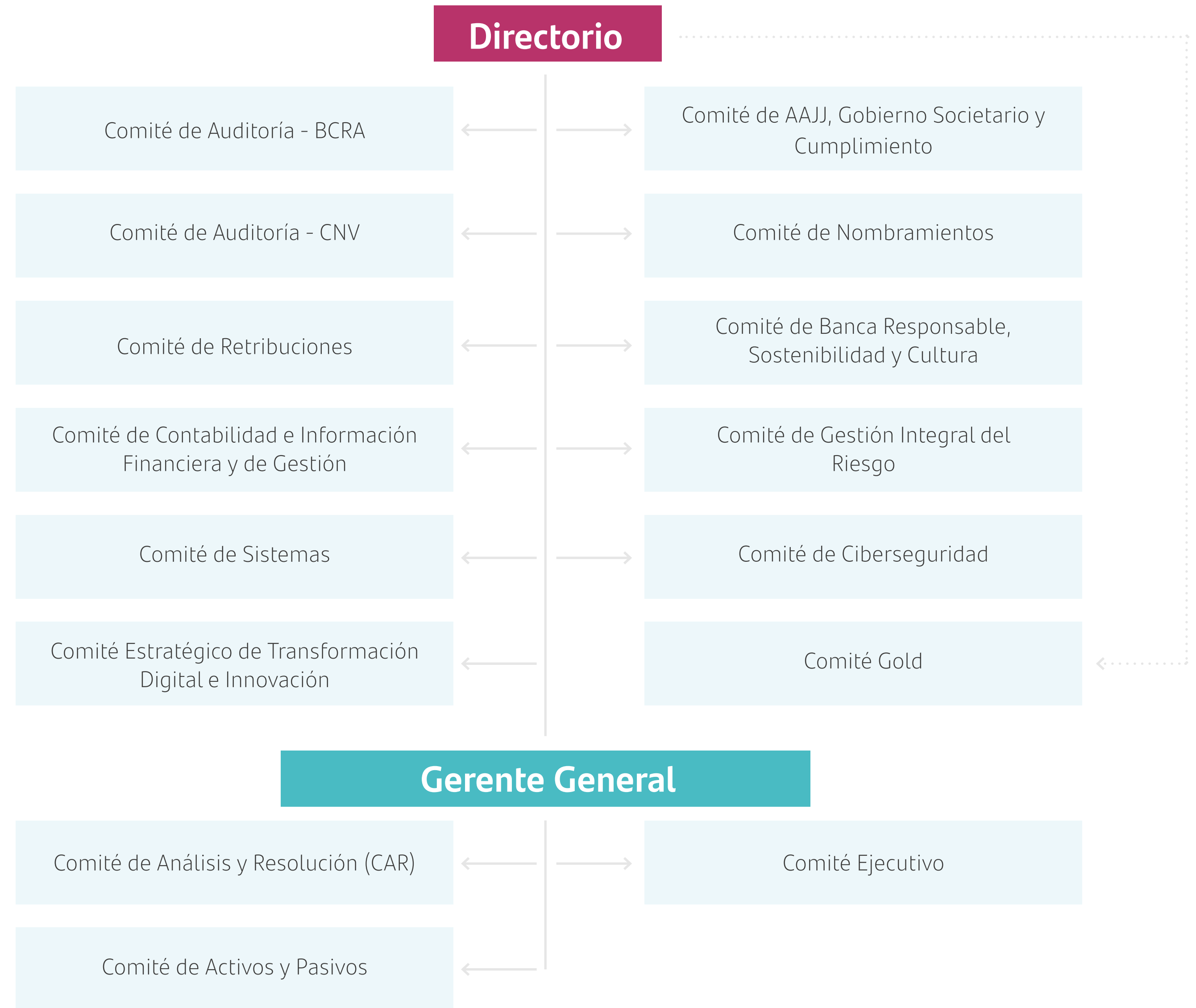
Alta Gerencia

Comités

El Estatuto establece que el Directorio o el Gerente General podrán constituir los Comités que sean necesarios para gestionar los asuntos de Santander Argentina. 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 uno de ellos cuenta con su propio Secretario/a, quien es responsable de llevar las actas y de informar en forma periódica sobre las actividades desarrolladas al Directorio.

A continuación, se describen las tareas de los principales Comités que reportan en forma directa al Directorio y aquellos que dan apoyo al Gerente General:





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. 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.

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 por Directores Titulares Independientes.

Comité de Auditoría del BCRA

Es responsable del análisis de las observaciones emanadas de la Auditoría Interna y por el seguimiento de la implementación de las recomendaciones de modificación a los procedimientos. Además, asiste al Directorio en el monitoreo de los controles internos, en la gestión de riesgos individuales y corporativos, y en el cumplimiento de las normas aplicables. Está integrado por Directores Titulares Independientes y la Gerenta 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 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.



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.

Comité Gold

El Comité es el responsable de gestionar las situaciones especiales en el ámbito de sus competencias y de prestar apoyo a las autoridades competentes en el caso de resolución de crisis.

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 y está integrado por el Gerente General y todos sus reportes directos.

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.

Las tareas del Comité Ejecutivo, del Comité de Análisis y Resolución (CAR) y el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) reportan en forma directa al Gerente General.

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. 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 30 de abril de 2021:

Nombre	Cargo	Vencimiento del mandato
Jorge Pérez Alati	Síndico titular	31.12.2021
Diego María Serrano Redonnet	Síndico titular	31.12.2021
Guillermo Eduardo Quiñoa	Síndico titular	31.12.2021
Santiago Daireaux	Síndica suplente	31.12.2021
Adela Alicia Codagnone	Síndica suplente	31.12.2021
Vanina Mabel Veiga	Síndico suplente	31.12.2021

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.

Remuneración del Directorio y política de remuneración de los cuadros gerenciales

La remuneración del Directorio está regulada por la Ley General de Sociedades y por las Normas de la Comisión Nacional de Valores. De conformidad con dicha regulación, los honorarios abonados a deben ser aprobados en Asamblea Ordinaria por la mayoría de los 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 pues-

to 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 su rentabilidad, a su 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 tres a 5 años, de una 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 la Dirección con el banco que establezcan beneficios luego de la terminación de sus mandatos.

Evaluación

Anualmente, el Directorio completa un cuestionario que incluye aspectos cualitativos y cuantitativos de la gestión para hacer una autoevaluación de su desempeño. Asimismo, conforme lo establecido en la LGS, la gestión de integrantes del Directorio debe ser considerada por los accionistas en oportunidad de la Asamblea Ordinaria.

En el caso de la Alta Gerencia, el desempeño es evaluado por el directorio a nivel general, 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, implementamos un sistema de incentivos económicos para personal ejecutivo que obtenga resultados sostenibles en el tiempo. A este grupo se los beneficia con una política de remuneración variable diferida a tres años.



Compromiso con la ética y la integridad

La ética e integridad son compromisos transversales a todas las áreas de nuestro negocio, que nos llevan a gestionar el negocio de forma simple, personal y justa. Abarcan la lucha contra la corrupción, el cumplimiento de las normas y la transparencia del negocio.

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. Esta política es comunicada a todas nuestras empresas proveedoras. Entre dichos documentos se encuentran establecidas las pautas y controles específicos con relación a ofertas de regalos o invitaciones a funcionarios públicos, a particulares y colaboradores y directivos de Santander; reglas y procedimientos para solicitar la colaboración de intermediarios, el refuerzo de controles contables de los pagos, entre otros.

La Dirección de Cumplimiento y Conducta es la encargada de garantizar el cumplimiento del **Código de Conducta en los Mercados de Valores** y vigilar los temas vinculados a la protección de la transparencia en el ámbito de la oferta pública. El Código de Conducta en los Mercados de Valores regula y supervisa la operatoria por cuenta propia de personas próximas a los mercados de valores, previniendo potenciales conflictos de interés y gestionando un uso correcto de la información confidencial.

Canal abierto de denuncias

Contamos con un canal de denuncias abierto, anónimo y gestionado por un tercero independiente para que nuestras empresas proveedoras y personas colaboradoras puedan reportar cualquier violación a las normas comprendidas en el Código de Conducta.

- **Línea telefónica gratuita:** 0800-122-6412
- **Correo electrónico:** canalabiertosantander@kpmg.com.ar
- **Fax:** +54 (11) 4316-5800 dirigido a "Canal Abierto Santander".
- **Correo postal:** Bouchard 710, 6to piso, Código Postal 1001, Buenos Aires, Argentina, dirigido a "KPMG–Canal Abierto Santander"
- **Intranet de Santander**

Durante el año 2021 se recibieron 28 denuncias a través del canal de denuncias de colaboradores y no se han recibido denuncias a través del canal de empresas proveedoras. Todas fueron debidamente atendidas y remediadas, siguiendo las normas y procedimientos establecidos.

En 2021 no se registraron casos confirmados de corrupción.



Prevención de conflictos de interés

En el marco de la normativa emitida por la Comisión Nacional de Valores referida a la protección al inversor, desarrollamos procesos para conocer adecuadamente a las personas que nos eligen, contemplando distintos aspectos para proporcionar los servicios correspondientes a cada perfil. Entre ellos, pone a disposición un test del inversor para que cada persona pueda evaluar por sí misma el riesgo que está dispuesta a asumir.

La **Política de Conflictos de Interés** proporciona a colaboradores y directores pautas para prevenir y gestionar conflictos de interés que puedan producirse como resultado de sus actividades

Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

En Santander Argentina cumplimos con la normativa establecida por la Unidad de Información Financiera (UIF), el BCRA y la CNV, 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 antilavado evoluciona en forma permanente para dar cumplimiento a un marco regulatorio muy dinámico, y con un enfoque basado en riesgos. Su 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. El Directorio aprobó el **Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales** y demás directrices, políticas y procedimientos, que contienen 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, 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

Creemos en una gestión de riesgos integral que abarque riesgos financieros y no financieros, que incluyan riesgos socioambientales en inversiones.

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:

Todas las personas que trabajan en Santander Argentina son responsables de la gestión del riesgo.

La gestión del riesgo es responsabilidad de todas las personas que trabajan en Santander Argentina quienes 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.

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.

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.

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 y analizar las tendencias durante diferentes periodos de tiempo y en diversos escenarios.

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 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 nuestro equipo. Buscamos convertirnos en una organización cada vez más resiliente a eventos que intenten 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 Santander Argentina con una visión integral, observando cuidadosamente la interrelación existente entre ellos. El Comité asesora y reporta al Directorio.

En Academia 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 distintas gerencias de Santander Argentina, 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.

Medidas implementadas en 2021

Durante el año continuó ejecutándose la estrategia de gestión de los riesgos que, entre sus ejes principales, se propone continuar robusteciendo el entorno de control, simplificar y automatizar procesos, incrementar el uso de datos y modelos en la toma de decisiones, así como potenciar las capacidades de los equipos, todo ello en línea y contribuyendo a los objetivos.

En ese marco, la **mitigación proactiva de los efectos de la pandemia COVID** continuó siendo un eje de actuación clave en 2021. Este incluyó un seguimiento específico y granular de las carteras de crédito según sus diversos grados de vulnerabilidad frente a la situación, la utilización del programa de "Gestión Anticipada de Riesgos – GAR", el cual comprende un set de *Early Warning Indicators (EWI)* y un *playbook* de medidas de políticas crediticias aso-

ciadas a cada uno de ellos, todo ello en el marco de un gobierno preciso y efectivo, un eficaz tratamiento de las provisiones por insolvencias en el marco de la situación especial COVID y una nueva estrategia de Recuperaciones adaptada al contexto y necesidades de apoyo de los clientes, con foco principal en la digitalización y autogestión por parte de los mismos.

Específicamente, respecto a ese último punto, se desarrolló un modelo de elegibilidad para definir el mejor canal de contacto con el cliente, prevaleciendo la gestión full digital para aquellos grupos con mayor transaccionalidad a través de canales Online Banking (OLB) y la Aplicación (APP). Asimismo, se lanzó la oferta de mitigantes desde estas plataformas digitales, priorizando aquellos clientes que contaban con moratorias gubernamentales, logrando colocar más del 50% de los productos mitigantes bajo la modalidad autogestiva y duplicando la tasa de aceptación.

Como resultado de lo anterior, y en un contexto de caída del volumen de crédito en términos reales (-9%), se finaliza el año 2021 con una performance mejor a la esperada en lo relativo a la tasa de morosidad (estimado en 3,6%) y al costo de crédito (estimado en 2,6% nominal), habiendo ello permitido reencuadrar el indicador costo de crédito dentro de sus límites de apetito por el riesgo luego del exceso producido por las dotaciones de provisiones extraordinarias producto de la pandemia en 2020.

En relación con 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 y adoptando el Data Lake como fuente de información. Automatizamos el cálculo diario de resultados de las carteras de Negociación y Alco y continuamos con el desarrollo de modelos para los distintos riesgos, adecuándonos a los requisitos de Basilea y estándares internacionales. Se formó al equipo en manejo de Datos para poder acceder directamente al lago y seguir mejorando el armado de reportes.

Adicionalmente, automatizamos el cálculo de métricas de liquidez intradía. 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.

En cuanto al Riesgo de Capital, se siguió robusteciendo la segunda línea de defensa con el seguimiento de métricas para monitorear la evolución de los ratios y activos ponderados por riesgo. Además, se continuó realizando un challenge de los distintos ejercicios de planificación de capital.

En línea a la gestión de los Riesgos No Financieros, con foco en el Riesgo Operacional y Control Interno, el Banco mantiene un Sistema de Control Interno que funciona de forma efectiva, que permite identificar, valorar y mitigar los principales riesgos a los cuales está expuesto.

Existen herramientas que logran identificar los riesgos y generar planes de mejora para su mitigación dentro de las cuales se destacan:

Risk Control Self Assessment (RCSA): ejercicio anual integrado de Autoevaluación de Riesgos y Controles (RCSA: Risk Control Self-Assessment), del cual participan todas las áreas y Gerencias Principales.

Control Profile: herramienta cuantitativa, que permite monitorear el perfil de control del Banco y, el tiempo de respuesta de las distintas áreas en la mitigación de las debilidades del modelo de control.

Programa de Robustecimiento del Entorno de Control (PREC): programa anual que busca identificar y evaluar aquellos procesos y procedimientos internos que requieren acciones de mejora

Seguimiento de Riesgos y Eventos Emergentes: gobierno e indicadores específicos que permiten monitorear los principales eventos en materia de Riesgo Operacional identificados, medir su impacto e implementación planes de acción para su mitigación.

Exposición a riesgo de crédito de Santander Argentina

Por segmento de clientes	2019	2020	2021
Empresas	47.117	53.163	94.916
Pymes	29.392	51.054	72.766
Particulares	156.952	213.273	290.635
Hipotecarios	21.041	26.002	35.870
Prendarios	12.976	14.645	29.146
Tarjetas	92.652	141.645	176.466
Personales	26.137	27.253	43.392
Cuenta Corriente	4.146	3.501	5.760
Mayorista	65.060	83.072	112.504
Total	298.521	400.562	570.820



Por segmento de clientes y zona geográfica*	CABA		Noreste Argentino		Pampa Húmeda		Noroste Argentino		Cuyo		Patagonia		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Empresas	28%	27%	4%	4%	56%	55%	6%	7%	2%	2%	4%	6%	53.163	94.916
Pymes	26%	26%	5%	5%	57%	56%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	51.054	72.766
Particulares	39%	47%	3%	3%	45%	37%	4%	3%	4%	4%	5%	5%	213.273	290.635
Hipotecarios	36%	35%	3%	3%	51%	52%	4%	5%	3%	3%	3%	3%	26.002	35.870
Prendarios	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14.645	29.146
Tarjetas	36%	37%	3%	3%	48%	47%	4%	3%	5%	4%	5%	5%	141.645	176.466
Personales	24%	23%	5%	4%	51%	52%	5%	5%	6%	6%	9%	10%	27.253	43.392
Cuenta Corriente	27%	25%	4%	4%	50%	51%	4%	5%	7%	6%	8%	10%	3.501	5.760
Mayorista	87%	84%	0%	0%	9%	10%	1%	1%	0%	0%	3%	4%	83.072	112.504
Total	45%	45%	3%	3%	41%	41%	4%	4%	3%	3%	4%	5%	400.562	570.820

*Las cifras están expresadas en millones de pesos

Por sector económico*	Industria		Agroindustria		Comercios		Construcción		Otros servicios		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Empresas	26%	29%	35%	40%	17%	10%	10%	2%	9%	17%	3%	2%
	13.727	27,867	18.397	38,375	8.938	9,084	5.111	2,179	4.533	15,705	1.781	1.707
Pymes	16%	22%	29%	26%	28%	33%	4%	3%	16%	7%	5%	8%
	3.153	9,097	5.761	10,635	5.524	13,598	705	1,355	3.120	2,920	972	3.056
Pymes negocios	6%	10%	9%	13%	50%	56%	1%	4%	27%	14%	6%	4%
	1.900	3,941	2.921	4,942	15.650	21,128	198	1,337	8.457	5,319	1.746	1.333
Mayorista	54%	45%	5%	11%	6%	12%	11%	5%	15%	27%	4%	0%
	44.723	51,130	4.392	12,096	5.343	13,088	9.078	6,110	12.615	29,989	2.976	90
Total	34%	32%	17%	23%	19%	20%	8%	4%	15%	19%	4%	2%
	63.502	92,036	31.472	66,049	35.455	56,898	15.092	10,980	28.726	53,934	7.476	6.186

*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 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 y de cambio climático 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 & Climate Change Champion (ESCC Champion), integrado en la Gerencia de Crédito a Pymes, Empresas y CIB. El E&S Champion está formado para analizar riesgos socioambientales y de cambio climático, siendo responsable de revisar la docu-

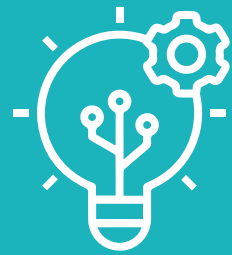
mentación proporcionada por las funciones de negocio de primera línea, y de emitir una evaluación y recomendación sobre clientes y operaciones de las áreas de Banca Mayorista y Riesgos Corporate & Investment Banking.

Mediante formularios modelo que debe completar cada área de negocio, el ESCC 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 y de cambio climático.

Logros 2021

Gestión de Riesgos acompañando la transformación y crecimiento del negocio



Innovación: ser Data Driven, evolucionar nuestros modelos y automatizar la gestión de riesgos.

Individuos

- ◆ **Implementación los primeros modelos de score machine learning**, para potenciar las herramientas de evaluación.

- ◆ **Desarrollo de estrategia de risk based pricing** en préstamos personales, logrando un incremento en un 21% de monto promedio de liquidaciones.

Empresas

- ◆ **Identificación de comunidades de pymes y empresas prospectos a través de técnicas de Data Analytics**, pudiendo ofrecerles asistencia crediticia mediante inferencia de ingresos.

- ◆ **Creación de Henry Bot**, para dar respuesta de manera automática a múltiples consultas de los gestores comerciales sobre el proceso estandarizado.

Recuperaciones

Desarrollo de modelos, estrategias y onboarding digitales para la gestión, alcanzando un 51% de digitalización (dic.21):

- ◆ **+50% altas de mitigantes** por canal digital (ene.20 a dic.21)
- ◆ Incremento tasa de **aceptación del 3% al 6%** por canal digital
- ◆ **Mitigación de \$ 10.057MM** (ene.21 a dic.21)

Evolución del seguimiento y control de la gestión de riesgos

- ◆ **Incremento del uso del Data Lake a un 78%**, convirtiéndose en el nuevo entorno de datos del Banco.

- ◆ **Utilización del Data Lake** para alimentar de forma automática los motores de cálculo de las métricas de riesgos de tasa de interés y liquidez y para el cálculo de P&L de las carteras de bonos tanto de ALCO como de Trading.

- ◆ **Generación automática de métricas** de riesgos desde el Data Lake y disponibilizadas en Tableau (ICGIR de crédito), facilitando consultas sobre la performance de las diferentes carteras.

- ◆ **Simplificación de los procesos de medición** del apetito por el riesgo mensual y de reporting de los datos de provisiones e insolvencias a través de un nuevos workflows de carga de información y dashboards en Tableau.

- ◆ **Implementación del IGR – Índice de Gestión de Riesgos Canal Sucursales disponible en Tableau**, con el objetivo de fortalecer el entorno de control y la mejora continua.



Financiamiento: nuevos modelos de score, herramientas de evaluación y procesos adaptados a cada segmento para fomentar la captación de clientes.

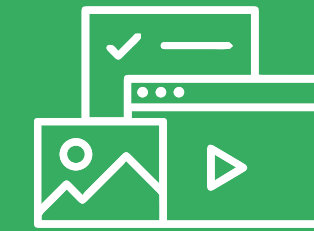
◆ Implementación de un nuevo modelo de score para no bancarizados que permitió la captación de nuevos clientes de segmentos antes no alcanzados. **Más de un 100% de incremento en formalizaciones en el último año.**

◆ **Rentas masivas:** con nuevas herramientas de evaluación y procesos adaptados para este segmento, se inició un test para desarrollar el mejor modelo de negocio para la captación de clientes de estos segmentos.

◆ **Simulador de riesgos:** Incorporación tarjeta AGRO, así como de todo el abanico de productos para personas físicas en una única herramienta de evaluación.

◆ **Pymes y Agro:** +143% de límites preexistentes en el grupo de clientes seleccionados; nuevas calificaciones a **clientes sin asistencia previa por ARS 14.000MM; nuevas ofertas para no clientes por ARS 10.500 MM.**

◆ **Empresas:** otorgamiento proactivo masivo de nuevas asistencias y aumentos de límites sobre los clientes Agro y No Agro de los segmentos pyme a través de la campaña **Piscina de Oportunidades**, logrando un incremento de calificaciones por **31,9 mil millones (+281%) a más de 33.000 clientes.**



Transformación cultural: seguimos fortaleciendo la Cultura de Riesgos Risk Pro.

Sitio de Riesgos con novedades y acceso a videoteca Risk pro ARG con 6 canales y más de 40 videos
Formación: +20 Multiplicadores de Riesgos, talleres en el on-boarding para ingresantes, 33 e-learnings en la plataforma de Academia y Ruta de aprendizaje en Riesgos para Canales.

- ◆ Comunicaciones de Riesgos a la Red con presencia mensual en "Buen Día Canales".
- ◆ Objetivos de "Riesgos" (10%) incluido en el DPO de todas nuestras personas.
- ◆ Colaboración Regional con + de 27 iniciativas con 6 países del Grupo.

Ser + Data Driven: programa de formación en Datos que involucró a 123 personas (40% de la plantilla) y + de 2.889 horas totales de formación (SQL, Tableau y Analytics).

Incorporación de perfiles con experiencia en gestión de datos, para seguir extendiendo la transformación cultural a toda la gerencia.

Ciberseguridad y protección de datos

Es nuestra prioridad ofrecer un servicio seguro por lo que trabajamos constantemente en la seguridad de los datos, protegiendo la infraestructura de sistemas y la información allí contenida.

Contamos con un **Modelo de Gestión de Ciberseguridad** que asegura la protección de los sistemas y la información de clientes, en lo que respecta a la seguridad de la información y la privacidad de los datos.

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.

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.

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, incorporamos en el plan de Ciberseguridad diferentes iniciativas de inversión, desarrollo y adopción de nuevas tecnologías asociadas a minimizar el riesgo.

Durante 2021, se avanzó sobre la implementación de herramientas/medidas de prevención de fuga de información (DLP), aplicando acciones de monitoreo y bloqueo ante posibles intentos de filtración de datos.



Nuestro objetivo es garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Capacitación y concientización

Continuamos reforzando las tareas de concientización y capacitación para todas las personas que trabajamos en Santander Argentina 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 clientes, o ante diversas situaciones de emergencias y evacuación.

Opere Seguro

Contamos con un sitio específico de concientización en nuestra web pública que alcanza a colaboradores y clientes con el fin de difundir de forma regular recomendaciones sobre cómo evitar robos y asaltos, y promovemos prácticas seguras.

Campañas de concientización 360

Dado el incremento de estafas y fraudes digitales que provocó el contexto de la pandemia y el vuelco de nuestros clientes a los canales digitales, durante el 2021 continuamos con una campaña de concientización 360, donde incluimos:

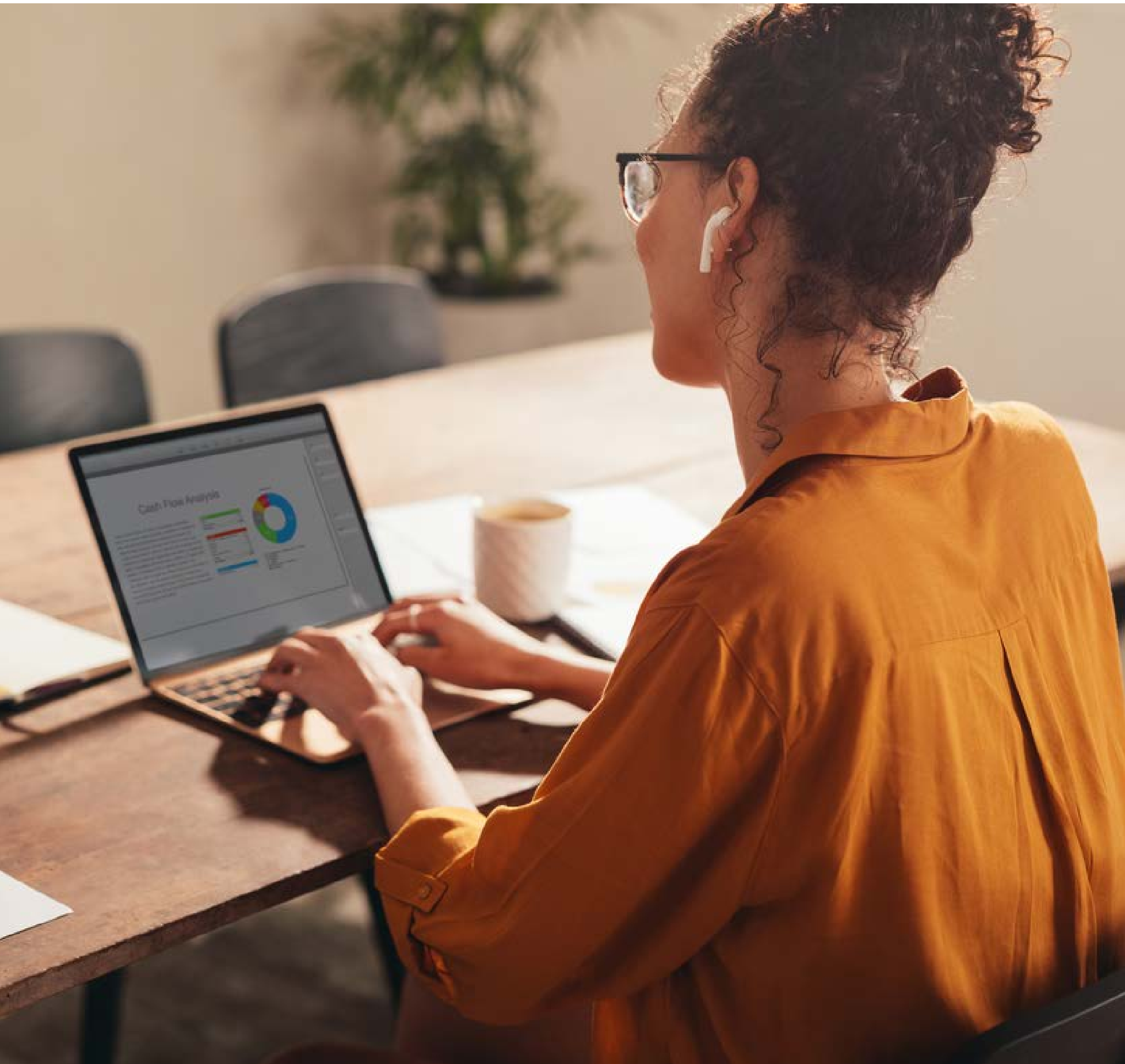
- ◆ **Posteos recurrentes en nuestras redes sociales** (Instagram, Facebook, Twitter y LinkedIn)
- **Envíos de e-mail y Push**
- **Mensajes en el contestador** de nuestro contact center, en pantalla de cajeros y en en nuestros e-mails
- **Información en nuestra WEB**
- ◆ **Videos en los monitores de sucursales**
- **Tips de seguridad** en el Login del Home Banking
- **Videos de seguridad por WhatsApp**
- **Charlas de concientización** para las personas que trabajan en Santander Argentina y para empresas clientes.

A mitad de año se lanzó una campaña en medios masivos (TV, diarios y pauta digital) con videos sobre situaciones reales donde las personas eran víctimas de estafas.

Logramos aumentar la ciberseguridad mejorando la gestión de riesgos y la prevención de fraudes en los canales digitales sumado a los esfuerzos por concientización tanto internos como externos para la prevención a través de los medios masivos (TV, diarios).

Aún nos desafiamos a 2022 a continuar mejorando a partir de la implementación de biometría conductual, realizar mejoras en los procesos de desarrollo seguro y en la protección de infraestructura *cloud* y desarrollar modelos propios de prevención de fraudes.





Gestión de Datos

Hasta 2021 en la gerencia de Riesgos se contaba con un ecosistema de datos llamado Kairós, con el objetivo de disponibilizar datos e información a Riesgos para analítica, reportería y cálculo de métricas.

En 2021 el objetivo fue usar el Modelo Core como fuente única de datos. La reingeniería implicó una migración de más de 80 procesos y adecuar más de 100 reportes para la gestión y cumplimiento normativo. Además del aspecto técnico, fue un gran desafío desde lo cultural para transformar el mindset de toda la gerencia de Riesgos.

Hoy el objetivo está cumplido y es parte del Plan Estratégico 2022 para impulsar y promover la cultura data driven.

Fortalecimos los modelos de control de datos, con más de 2.500 controles implementados

+500

controles
IFRS9

+400

controles
Capital Tools

+1.000

controles
ALM

+200

controles
RDA

+500

controles
Modelo Core

Para el 2022 nos queda por delante una etapa de estabilización y mejoras, con un monitoreo cercano para que Riesgos opere en el data lake con total normalidad y pueda satisfacer todas sus necesidades de gestión y de cumplimiento regulatorio.

Calidad de datos

El equipo de Calidad de datos implementó un nuevo flujo de generación de eventos de calidad, el cual provee más y mejor información para la remediación de incidencias. Por otra parte, y en busca de optimizar la gestión, se creó un acelerador de calidad con impacto directo en la nota de los programas de tecnología integrados por los equipos resolutores.

◆ **Se mejoró el flujo de carga de eventos de datos.**

● **Se generaron 80 eventos de calidad.**

Cumplimiento de requerimientos

Trabajamos para cumplir todos los requerimientos de Datos (tanto locales como corporativos) y aportar valor a distintas áreas de Santander Argentina. Para llevar adelante estos requerimientos, nos enfocamos en **3 pilares**:

Transparencia

Integridad

Consistencia

Entre las acciones que llevamos para cumplir los requerimientos se destacan:

Se llevó adelante una Inspección normativa, en la cual trabajamos 6 meses. Se evaluaron 3 frentes y 170 preguntas en total, recolectando evidencias de cada una.

Se ha continuado trabajando (junto con el equipo de Data Management & Culture) en el objetivo definido desde 2020, implementando los 4 casos de uso acordados.

Se cumplió el objetivo de tener la documentación respaldatoria necesaria para los productos refinanciados debido a la emergencia económica resultante y asegurar la calidad de la información de esos productos.

Publicamos un marco normativo para modelar y adaptar de forma más sencilla y transparente para que cualquier usuario lo pueda consultar. Incluye:

1 modelo de gestión de datos e información.

1 política de gestión y gobierno de datos.

6 procedimientos de datos.

Logros

- Cumplimiento de 2 LoD DISA, Transposición Set Normativo, Diccionario + traza + seguimiento y gestión Calidad (BAU).
- Cumplimiento de Proyectos relacionados con CDO Global y ECB: OSI - RDA 2021, Covid 19 - Program, Ejercicio Gob. Interno, Global Standards - Data Framework, SDMP.
- Cumplimiento de todos los requerimientos "Locales" (Publicacion políticas internas CDO, inspeccion sistemas BCRA, Controles Sox, etc).

2022, grandes desafíos por delante

- Queremos mejorar la adopción de las herramientas de todas aquellas personas que realizaron nuestros talleres en el 2021.
- Desarrollar una herramienta de gestión de datos donde podamos tener nuestro catálogo de datos y su traza/linaje.
- Detectar posibles vulnerabilidades en la seguridad de nuestra información y crear un plan para poder resolverlas.
- Estabilización y mejora de todos los procesos de riesgos migrados al lake en 2021.
- Detectar posibles vulnerabilidades en la seguridad de nuestra información y poder resolverlas.
- Aumentar la velocidad en la resolución de eventos de calidad por parte de los aplicativos
- Afianzar el proceso de Traza - Linaje y Diccionario de Datos, junto con el equipo de Data Management.
- Implementación efectiva de la función 2 LoD Data Management RISK.
- Completar la implementación del Mercado Único de Datos, para los casos acordados.



Digitalización e innovación

Tenemos el convencimiento de que la digitalización y la innovación son pilares claves del futuro y para mantenernos vigentes debemos estar de frente a las últimas tendencias que nos permitan mejorar nuestros productos y servicios.

Enfocamos nuestros esfuerzos en 7 grandes aspectos

- 1 Potenciar los canales electrónicos para que clientes puedan operar sin la necesidad de trasladarse desde sus oficinas u hogares
- 2 Responder a las diferentes normativas y regulaciones dictadas por el BCRA y otros organismos de control
- 3 Implementar nuevos productos y servicios que respondan a los cambios de contexto y las necesidades de los clientes
- 4 Eliminar puntos únicos de falla de la infraestructura y mejorar la resiliencia reduciendo la obsolescencia
- 5 Generar importantes eficiencias en costos
- 6 Establecer en la gestión de Santander la cultura de Risk Data, Data Management, Data Quality y Oversight
- 7 Mejorar la atención a las personas que trabajan en Santander, invirtiendo en la adquisición de equipamiento para garantizar la continuidad del servicio y actualización tecnológica

1

Potenciar los canales electrónicos para que clientes puedan operar sin la necesidad de trasladarse desde sus oficinas u hogares

Onboardings

Impulsamos las ventas digitales contribuyendo a la vinculación y rentabilidad de clientes. De esta manera, a través de los Onboardings, en octubre del 2021 logramos superar el medio millón de clientes digitales, es decir, que dieron de alta su producto de manera 100% autogestivo, remoto y digital.

En esta línea, lanzamos nuevos procesos:

Onboarding digital de paquetes

Permite una simulación para conocer el paquete de productos que mejor se adapta a la situación del cliente y avanzar con su alta en forma 100% digital, autogestiva y en el momento. Logramos obtener un NPS promedio de 70,4pp y más de 6.500 altas, logrando representar en los últimos meses del año el 50% de las ventas del producto.

Onboarding digital de préstamos personales

Permite la simulación del préstamo ideal para el cliente y la contratación en el momento de forma 100% autogestiva y digital, con una acreditación inmediata del dinero en la SuperCuenta. Con este proceso, en pocos meses logramos liquidar más de \$190 MM.

Respecto a los préstamos de Inclusión Financiera, en noviembre incluimos la posibilidad de contratarlos en el Onboarding de Préstamos Personales, unificando la experiencia del producto.

Por otro lado, impulsamos la venta integrada en los procesos de SuperCuenta. De esta manera, nuestros clientes pueden suscribirse al programa de beneficios Sorpresa o contratar un seguro en el mismo proceso de alta Supercuenta 100% digital y pueden contratar los servicios de GETNET a través del proceso de SuperCuenta Negocio.

Además, continuamos impulsando los upgrades de clientes preseleccionados 100% digital, logrando durante el año superar casi 6.000 upgrades, con un NPS promedio de 72,4pp.

Cuenta comercio digital- pymes

Calificamos a más de 8.000 clientes que no tenían línea crediticia y les aprobamos, en promedio, una línea multimodal de \$1 millón de pesos para que puedan empezar a operar productos de crédito y, de este modo, fomentar su vinculación. También evaluamos automáticamente a todas las Pymes que abren su cuenta a través del Onboarding digital para otorgarles asistencia crediticia en el inicio de su relación con Santander Argentina.

Atención asistida de clientes

Implementamos la solución Salesforce como CRM omnicanal (voz, chat, mail, whatsapp, redes sociales) que reduce las aplicaciones utilizadas por los operadores y elimina las obsolescencias asociadas.



Responder a las diferentes normativas y regulaciones dictadas por el BCRA y otros organismos de control

Dimos respuesta a los diferentes requerimientos como los préstamos de inclusión financiera para no clientes, las Transferencias 3.0 con interoperabilidad de pagos con QR así como diferentes líneas especiales de financiación para las empresas.

3

Implementar nuevos productos y servicios que respondan a los cambios de contexto y las necesidades de clientes

Servicios digitales de inversión

◆ Lanzamos la primera versión del Broker Digital, dando el primer paso en la implementación de la plataforma de inversiones de Santander Valores.

● Relanzamos Fidelización SuperClub+. [Conocé nuestros programas de fidelización](#)

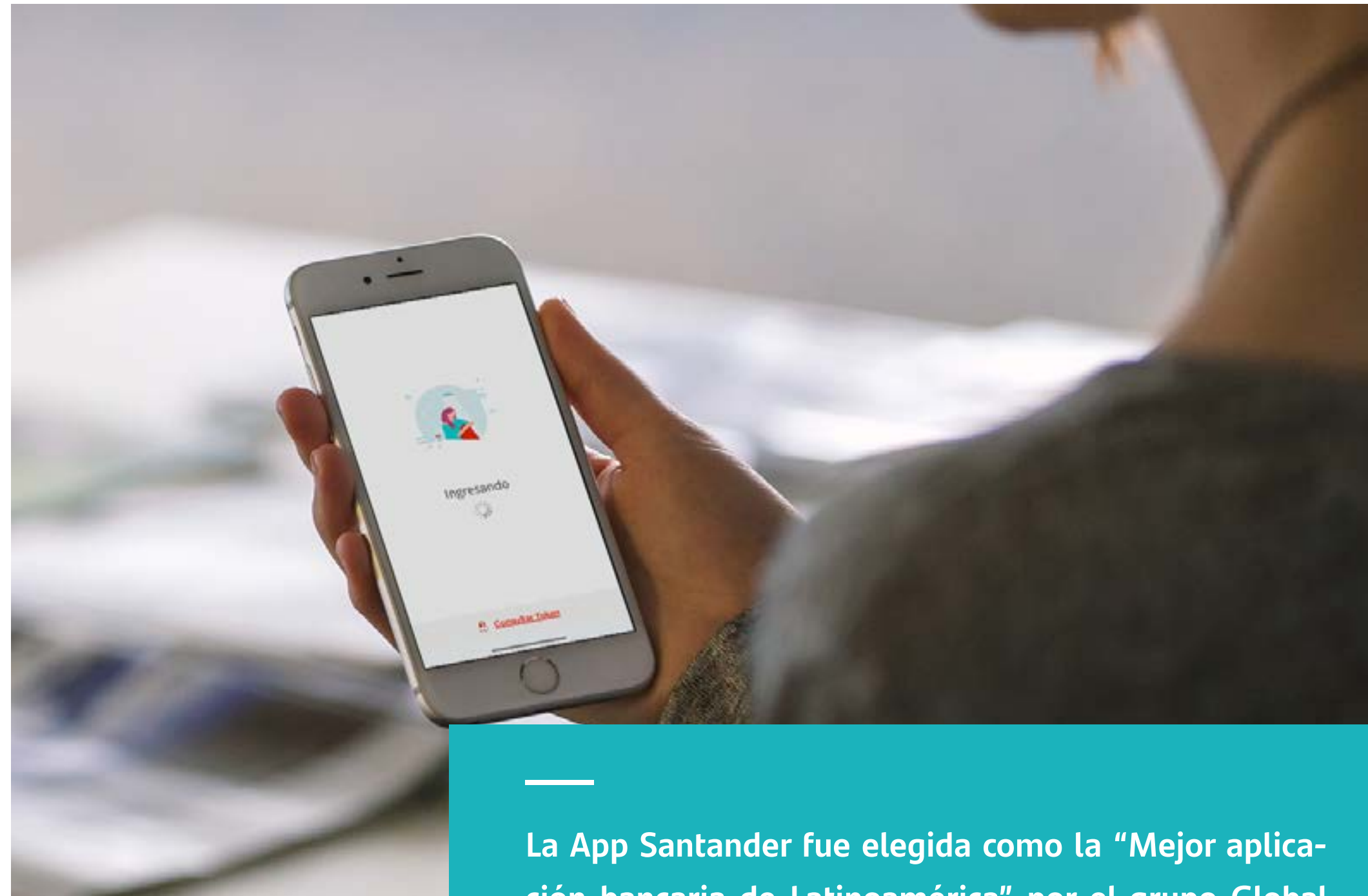
■ Incorporamos inteligencia artificial en nuestros productos con analítica avanzada y *machine learning* creando más de 40 modelos en el 2021 como el reconocimiento de textos para depósito remoto de cheques, pronóstico de demanda en terminales, clasificación y extracción de documentos no estructurados para Comercio Exterior y predicción de clientes con mayor propensión a invertir en los productos de fondos y/o títulos.

● Continuamos con la automatización de procesos a través de herramientas de RPA (Robotic Process Automation) lo que permitió reducir las tareas manuales, mejorar los tiempos de respuesta a los clientes y lograr eficiencias en los costos de operación.

■ Mejoramos la experiencia de quienes usan nuestros servicios al bajar los tiempos de atención.

◆ Para mejorar la disponibilidad de los canales y servicios se realizó una reingeniería del proceso de movimiento de clientes entre sucursales. Esta operación se realizaba varias veces al año y requería el apagado de los servicios por casi 48 hs. Gracias a este desarrollo, ahora se puede realizar sin corte de servicio y sin afectación a nuestro normal funcionamiento, permitiendo al cliente mantener su número de cuenta y CBU sin modificaciones.

● Desarrollamos una solución de gestión de saldos que permite que clientes puedan realizar sus operaciones las 24 horas incluso durante los procesos nocturnos, atendiendo la autorización de las transacciones 100% dentro del banco, sin la necesidad de pasar el control de dichas operaciones a Prisma durante el funcionamiento de los procesos batchs nocturnos.



La App Santander fue elegida como la “Mejor aplicación bancaria de Latinoamérica” por el grupo Global Finance y se mantiene como la número 1 respecto a otras apps de servicios financieros tanto en Google Play como en App Store.

4

Eliminar puntos únicos de falla de la infraestructura y mejorar la resiliencia reduciendo la obsolescencia

- ◆ Cambiamos nuestro modelo de soporte técnico, creando un Kiosko Técnico para el soporte de las personas que trabajan de áreas centrales y reemplazamos al histórico proveedor de Mesa de ayuda y soporte on site de sucursales con nuevos proveedores estratégicos.
- Implementamos Service Now, tira de auditoria para eventos de IT.
- Implementamos Data Lake + KPIs de obsolescencia y Zero Tolerance.
- Adoptamos más de 1.500 proyectos en nuestra plataforma de contenedores OCP.
- ◆ Adoptamos private Cloud superior al 90% en nuestra arquitectura de IaaS (OHE).
- Desarrollamos Dumbo para acelerar la provisión de los proyectos de delivery con autogestión.
- Mejoramos la seguridad de login mediante la implementación de IDP.
- Implementamos nuevas arquitecturas y procesos de despliegue que permitieron obtener una mejora significativa en el time to market y en la calidad de los entregables. También reforzamos nuestros procesos de control para asegurar el cumplimiento de las normativas y procesos vigentes.

Incrementamos 9% interanual las transacciones sobre la Banca Automática, llegando a un total de 73MM de TX por ATM.

5

Generar importantes eficiencias en costos

Ahorros brutos superiores a \$1.600 MM en servicios e infraestructura.

Eficiencias:

- ◆ Scrap de componentes en el datacenter: 75 toneladas.
- Reducción de 143 mts² en datacenters / Reducción de 86 mts² en depósitos.
- Implementamos dos API managers mejorando la seguridad y el gobierno de las APIs públicas y privadas.
- Implementamos herramientas de Observabilidad y Gestión de Incidentes como Dynatrace, Opsgenie y Grafana para mejorar la detección proactiva de incidentes y desvíos en el procesamiento y transaccionado, y así realizar acciones preventivas y correctivas con mejores tiempos de respuesta. Esto permitió limitar la frecuencia de incidentes graves en todos los productos.
- Con el fin de reducir los costos de licenciamiento, reemplazamos aplicaciones propietarias de alto costo por soluciones desarrolladas por Santander Tecnología.

6

Establecer en la gestión de Santander la cultura de Risk Data, Data Management, Data Quality y Oversight

- ◆ Creamos la **primera comunidad de personas expertas en datos (Data Champions)**, conformada por representantes de cada origen de información, con el objetivo de contar con el nivel más alto de calidad de datos.
- **Consolidamos los principales silos de información en una única fuente de información (DataLake)** y fuimos precursores en la adopción de la solución de AWS. Esto nos permite potenciar nuestra Cultura de gestión orientada a métricas y datos.
- **Robustecimos los modelos de control de calidad relacionados a proyectos estratégicos con impacto global y local.** Contamos con más de 5.000 controles de calidad ejecutados y reportados local y globalmente con periodicidad tanto diaria como semanal y mensual. Empezar esta tarea ha sido posible gracias al desarrollo in-house de una solución de datos 100% open source.

7

Mejorar la atención a las personas que trabajan en Santander, invirtiendo en la adquisición de equipamiento para garantizar la continuidad del servicio y actualización tecnológica

- ◆ **Recambio tecnológico de 1.070 notebooks y de 230 celulares.**
- Completamos la migración a la nube de casillas de mail e implementamos OneDrive a más de 9.000 personas que trabajan en Santander Argentina.
- Implementamos Flexera para la administración y eficiencia de licencias.
- Onboarding remoto de 675 nuevas personas que se incorporan a trabajar en Santander Argentina.

Equipo de Santander Tecnología

En 2021 continuamos incorporando profesionales en Santander Tecnología y creamos un programa de *trainees* en Academia SanTec, para jóvenes sin experiencia laboral. En noviembre se sumaron los primeros 10 *tainees* a nuestros equipos.

Por otro lado, organizamos comunidades de especialistas en diferentes tecnologías como React y JAVA, y realizamos diversos encuentros bajo la modalidad de Tech Talks con el fin de atraer talento a la organización. Fueron 24 ciclos de Tech Talks y lo que se dio a llamar una Super Tech Talk de un día completo, que lograron concentrar casi 2.500 participantes y 30 expositores.



También se dictaron cursos Digital House y talleres de multiplicadores dictados por expertos en datos lo que permitió que más de 1.200 personas accedan a nuestras iniciativas y se capaciten en herramientas de Data Analytics.

En 2021 continuamos con la transformación iniciada en 2019 y dimos comienzo a una nueva etapa incorporando el concepto de Organizaciones Ágiles de Producto, sumando a los Programas de Tecnología (ahora llamadas Tribus) integrantes de Operaciones, Negocio y Producto para completar el end to end del Ciclo de Vida de Producto.

Colaboración con el Grupo

Contamos con un equipo especializado que ayuda a otras unidades de Santander. Entre sus principales focos podemos destacar:

PagoNxt

Dos equipos trabajando en el Onboarding de Getnet y un motor para el cálculo de impuestos.

Santander Brasil

Tres equipos asisten al *Backoffice* de Personas Físicas y Personas Jurídicas de todo el Online Banking de Brasil. Aportamos la práctica de Research y Contenido de UX.

Santander Colombia

Se implementó el producto desarrollado en Argentina para Comercio Exterior, lo que permite reemplazar un producto propietario de alto costo.

Santander Uruguay

Cuatro equipos de Datos ayudan en la migración de infraestructura obsoleta, el procesamiento de los datos y la construcción de tableros para la toma de decisiones

DESAFÍOS A FUTURO:

Para 2022 tenemos el desafío de lanzar la Plataforma AGRO, continuar desplegando Broker Digital y la evolución de SuperClub+



Índice de Contenidos GRI

Declaración de uso

Santander Argentina ha informado de acuerdo con los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares sectoriales GRI aplicables

Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)

Estandar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° de referencia del suplemento sectorial GRI	Principios de Pacto Global
			Requerimientos omitidos	Motivo	Explicación		
Contenidos generales							
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles de la organización	3; 59; Nota 1					
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sustentabilidad de la organización	3; Nota 2					
	2-3 Período reportado, frecuencia y punto de contacto	3; 163					
	2-4 Rectificación de la información	Nota 3					
	2-5 Verificación externa	Nota 4					
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones del negocio	21; 22; 23; 29; 30; 31; 32; 33; 34; 35; 36; 79; 80					Principio 8
	2-7 Empleados	83; 157; 158; 159					Principio 6
	2-8 Trabajadores que no son empleados	83; 157; 158; 159					Principio 6
	2-9 Estructura y composición del gobierno	101; 102; 103; 105; 106; 107; 108; 109					
	2-10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	105; 109; Código de Gobierno societario					
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	103					
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de los impactos de la gestión	13; 101; 150					
	2-13 Delegación de la responsabilidad para la gestión de impactos	105; 108.					
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en el proceso de rendición de cuentas	163					

Estandar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° de referencia del suplemento sectorial GRI	Principios de Pacto Global
			Requerimientos omitidos	Motivo	Explicación		
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-15 Conflictos de interés	114; Código de Gobierno societario					
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	105					
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	104					
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	104					
	2-19 Políticas de remuneración	110					
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	110					
	2-21 Ratio de compensación total anual		2-21 a; 2-21-b; 2-21-c	Información confidencial	Nota 5		
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4; 5; 6; 8; 17; 18; 19; 42; 122					
	2-23 Compromisos normativos	11; 12; 15; 47; 99; 112; 114					Principio 10
	2-24 Incorporación de compromisos normativos	94; 105; 106; 107; 108					
	2-25 Proceso para remediar impactos negativos	113					Principio 1, 8
	2-26 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	113					Principio 10
	2-27 Cumplimiento con leyes y regulaciones	Nota 6					Principio 8
	2-28 Afiliación a asociaciones	3; 46					
	2-29 Enfoque de la participación de los grupos de interés	13; 15; 24; 38; 86; 94; 96; 153					
2-30 Acuerdos de negociación colectiva	157					Principio 3	

Estandar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° de referencia del suplemento sectorial GRI	Principios de Pacto Global
			Requerimientos omitidos	Motivo	Explicación		
Temas materiales							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso para determinar temas materiales	13; 14; 15; 150					
	3-2 Lista de temas materiales	14; 151; 152					
Desempeño económico							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	41; 51; 52; 53; 54; 55; 59; 60					
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	56; 57; 58					
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	94; 95					
Presencia en el mercado							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	97					
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Nota 7					Principio 6
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nota 8					Principio 6
Impactos económicos indirectos							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	61; 62; 63; 130					

Estandar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° de referencia del suplemento sectorial GRI	Principios de Pacto Global
			Requerimientos omitidos	Motivo	Explicación		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	62; 133					
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	61; 63; 79; 131; 132					
Prácticas de adquisición							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	78; 80					
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	80					
Anticorrupción							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	112; 113; 114; 122					
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Nota 9					Principio 10
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	104; 112	205-2-b	Información incompleta	Nota 10		Principio 10
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	113					Principio 10
Energía							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	41; 42; 44, 45; 46; 47; 122					

Estandar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° de referencia del suplemento sectorial GRI	Principios de Pacto Global
			Requerimientos omitidos	Motivo	Explicación		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	48					Principio 7, 8
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	154					Principio 8
	302-3 Intensidad energética	44					Principio 8
Emisiones							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	41; 42; 43; 44; 46 47					
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	44					Principio 7, 8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	44					Principio 7, 8
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	44					Principio 7, 8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	43; 44; 45					Principio 8
Residuos							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	41; 47; 48; 49					
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	48; 49					
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	48; 49					
	306-3 Residuos generados	49					
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	49					

Estandar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° de referencia del suplemento sectorial GRI	Principios de Pacto Global
			Requerimientos omitidos	Motivo	Explicación		
Empleo							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	81; 82					
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	84; 85; 86; 160					Principio 6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	93; 95; 96; Nota 11					
	401-3 Permiso parental	Nota 12					Principio 6
Salud y seguridad en el trabajo							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	81; 82; 91; 92					
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud laboral		403-1-a, 403-1-b	Información incompleta	Nota 13		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	91; 92					
	403-3 Servicios de salud ocupacional	91; 93					

Estandar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° de referencia del suplemento sectorial GRI	Principios de Pacto Global
			Requerimientos omitidos	Motivo	Explicación		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad laboral.	Nota 14					
	403-5 Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral.	93					
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	91; 92; 93					
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales	Nota 15					
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo.	161; 162					
	403-10 Enfermedades profesionales relacionadas con el trabajo	Nota 15					
Formación y enseñanza							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	81; 82; 88					
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	88					Principio 6
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	89; 90					
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	86; 87					Principio 6



Estandar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° de referencia del suplemento sectorial GRI	Principios de Pacto Global
			Requerimientos omitidos	Motivo	Explicación		
Diversidad e igualdad de oportunidades							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	15; 18; 97; 99; 100; 112					
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	98; 102; 103					Principio 6
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 16					Principio 6
No discriminación							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	15; 18; 37; 97; 99; 100; 112					
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 17					Principio 6
Comunidades locales							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	64; 61					
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	64; 65; 66; 67; 68; 69; 70; 71; 74; 75					Principio 1
Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Puntos de acceso en emplazamientos de escasa población o económicamente desfavorecidos	62				FS13	
	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros por parte de grupos desfavorecidos	61, 62, 63				FS14	

Estandar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° de referencia del suplemento sectorial GRI	Principios de Pacto Global
			Requerimientos omitidos	Motivo	Explicación		
Evaluación social de los proveedores							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	80					
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Nota 18					Principio 2
Salud y seguridad de los clientes							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	20; 40					
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	40; Nota 19					
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 19					
Marketing y etiquetado							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	61; 63					
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 20					
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 20					
Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	63				FS16	



Estandar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° de referencia del suplemento sectorial GRI	Principios de Pacto Global
			Requerimientos omitidos	Motivo	Explicación		
Privacidad del cliente							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	116; 125; 126; 127; 128; 129					
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	128					
Portolio de productos							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	41; 42; 46; 78; 79					
Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad	118; 119; 120; 121				FS6	
	Valor monetario de productos y servicios diseñados para proveer un beneficio social	31; 79				FS7	
	Productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico	42				FS8	
Propiedad de los activos							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión del tema material	41; 46; 122					
Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Compañías en el portolio de la institución con las que la organización ha interactuado en torno a temas ambientales y sociales	122				FS10	
	Activos sujetos a análisis social o ambiental	122				FS11	



Notas

Nota 1: 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.

Ubicación de la sede principal: Av. Juan de Garay 151. Código Postal: C1036AAH. Ciudad Autónomas de Buenos Aires, Argentina.

Ubicación de las operaciones: República Argentina

Nota 2: El presente Informe Integrado alcanza a todas las organizaciones incluidas en los estados contables consolidados de Santander Argentina.

Nota 3: Toda reexpresión de información es comunicada a lo largo del Informe cuando proceda.

Nota 4: El presente informe no ha sido verificado externamente.

Nota 5: La información requerida por este contenido es confidencial en línea con la estrategia de compensación y retención interna.

Nota 6: Durante 2021 no se registraron multas o incumplimientos de la legislación y normativa en los ámbitos ambiental, social o económico.

Nota 7: El ratio del salario de categoría inicial estándar no varía por género.

Nota 8: Actualmente, el 96% de las personas que ocupan altos cargos ejecutivos en Santander Argentina provienen de la comunidad local (entendiendo como locales a aquellas personas de nacionalidad argentina). Se ha considerado en el cálculo personas con cargos directivos, gerencias departamentales y gerencias principales.

Nota 9: 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.

Nota 10: No se presentan los datos de personas capacitadas distinguiendo por categoría profesional ya que la capacitación sobre el Código de Conducta es obligatoria para todas las personas que trabajan en Santander Argentina, sin afectar su posición.

Nota 11: Todas las prestaciones sociales se ofrecen tanto a personas que trabajan en Santander Argentina part-time como full-time.

Nota 12: Permiso parental.

Detalle de licencias parentales	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Empleados que tienen derecho al permiso parental	4.703	4.257	8.960	4.437	4.024	8.461
Empleados que han gozado de su licencia en el período	182	281	463	167	269	436
Empleados que han regresado al trabajo en 2021, luego de terminar su licencia	179	200	379	167	263	430
Empleados que se reincorporaron al trabajo y conservaron su empleo al 31/12/2021	179	200	379	155	250	405

Notas

Tasas de regreso al trabajo y de retención	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de regreso al trabajo*	100%	100%	100%	100%	98%	99%
Tasa de retención de empleados**	97%	95%	96%	93%	93%	93%

* Se calcula sobre el total de personas que trabajan en Santander Argentina que regresaron al trabajo después del permiso parental, sobre el total de personas que deben regresar al trabajo después del permiso parental.

** Se calcula sobre el total de personas que trabajan en Santander Argentina que fueron retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de permiso parental, sobre el total de personas que regresan del permiso parental en los periodos objeto de informes anteriores. Se compara cuantas personas que tomaron licencia parental están activos al 31/12/21

Nota 13: Esta información no se encuentra disponible al momento de publicar este Informe, pero será incluida en futuras publicaciones.

Nota 14: Los temas asociados a salud y seguridad se tratan acorde a la normativa vigente. Existe un Comité de Seguridad e Higiene donde tanto el sindicato como Santander Argentina 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.

Nota 15: Por la naturaleza de los servicios financieros, no contamos con actividades de riesgo significativo que pudieran promover un ambiente de trabajo insalubre para las personas que trabajan en Santander Argentina. 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.

Nota 16: No hay diferencia entre los salarios por sexo.

Nota 17: No se registraron casos de discriminación en el período.

Nota 18: Al momento no se aplican filtros de evaluación y selección de empresas proveedoras bajo criterios ambientales ni sociales definidos por el Banco. Sin embargo, deben firmar nuestro Protocolo de Responsabilidad Social, que contiene pautas mínimas asociadas a las prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

Nota 19: Existen análisis de riesgos y planes de contingencia para los casos en que ocurra un incidente. En 2021, no se registraron incidentes o incumplimientos que pudieran tener un impacto en la seguridad de 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.

Nota 20: No se registraron incumplimientos relacionados con la información de los productos y servicios; ni con comunicaciones de marketing, por montos superiores a 60 millones de euros.

5



Anexo

Etapas del análisis de materialidad

[^ Volver](#)

Paso 1



Paso 2



Paso 3



Paso 4

Entender el contexto del negocio

Analizamos cuáles son las tendencias y los principales impactos del sector financiero a nivel local e internacional, e incorporamos las recomendaciones de los principales lineamientos internacionales de sustentabilidad, entre ellos el suplemento financiero de GRI. Tuvimos en cuenta todas las operaciones de Santander en Argentina, el contexto de sostenibilidad en el que ocurren y mapeamos los grupos de interés que van a participar en las siguientes etapas.

Identificar impactos actuales y potenciales

Partiendo del ejercicio realizado en 2020, junto a un equipo conformado por integrantes de distintas áreas y el *management*, armamos un listado de 13 temáticas que resumen los impactos positivos y negativos, de corto y mediano plazo, y definimos su alcance.

Priorizar la importancia de los impactos

Una vez definido el listado de temas estratégicos para el negocio, realizamos encuestas para priorizar las temáticas considerando aquellas más críticas o de mayor impacto para la gestión del negocio. Participaron de la consulta integrantes del *management* y nuestra dirección, inversores y accionistas, representantes del Grupo Santander, personas que trabajan en Santander Argentina, clientes, empresas de abastecimiento, pares corporativas, entes reguladores, gremios, medios de comunicación, ONG e instituciones educativas aliadas.

Rendir cuentas








El *management* validó los resultados del análisis de materialidad y aprobó la publicación del presente documento. Los temas materiales determinan el contenido del Informe Integrado, herramienta con la que rendimos cuenta sobre la gestión de cada uno de ellos ante nuestros grupos de interés. Periódicamente revisaremos los temas identificados, de forma de mantener actualizada esta hoja de ruta con el contexto local.



Definición de contenidos del Informe Integrado

En la tabla a continuación identificamos los estándares y los contenidos del suplemento sectorial financiero de GRI que nos permiten rendir cuentas sobre nuestros temas materiales.

Referencia

Temas materiales	Estándares GRI
Ética e integridad	GRI 205: Anticorrupción 2016 · GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016
Gobierno corporativo 	GRI 2: Contenidos generales 2021 
Clientes en el centro	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 · GRI 417: Marketing y etiquetado 2016
Ciberseguridad y protección de datos 	GRI 418: Privacidad del cliente 2016
Propuesta de valor para nuestro equipo 	GRI 401: Empleo 2016 · GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018  · GRI 404: Formación y enseñanza 2016
Desarrollo económico local 	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 · GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016 · Portfolio de activos 

 Temas Materiales que impactan en los derechos humanos  Nuevo tema material  Primer Informe en el que se usa este estándar  Asuntos del suplemento sectorial para servicios financieros



Temas materiales	Estándares GRI
Solvencia y desempeño económico ●	GRI 201: Desempeño económico 2016 · GRI 202: Presencia en el mercado 2016
Inclusión y empoderamiento financiero ◆	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 · Comunidades locales ◆ · Marketing y etiquetado ◆
Compromiso con el ambiente ●	GRI 201: Desempeño económico 2016 · GRI 302: Energía 2016 · GRI 305: Emisiones 2016 ■ · GRI 306: Residuos 2020 ■ Portfolio de activos ◆ · Propiedad de activos ◆
Educación y empleabilidad ◆ ●	GRI 413: Comunidades locales 2016
Diversidad e inclusión ◆ ●	GRI 406: No discriminación 2016 · GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016
Gestión integral de riesgos ◆	GRI 2: Contenidos generales 2021 ■
Digitalización e innovación ●	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

◆ Temas Materiales que impactan en los derechos humanos ● Nuevo tema material ■ Primer Informe en el que se usa este estándar ◆ Asuntos del suplemento sectorial para servicios financieros

Participación de grupos de interés ^[2-29]

[^ Volver](#)

Identificamos a nuestros grupos de interés de acuerdo con 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 ellos:

	Personas que trabajan en Santander Argentina		Empresas proveedoras		Medios de comunicación
	Clientes		Pares corporativos / Cámaras empresarias		Reguladores
	Inversores y accionistas		Gobierno		Universidad o institución educativa aliada
	Comunidad local y ONG aliadas		Gremios		

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.

Reducción del impacto ambiental de las operaciones

En 2021 se mantuvo el incremento en el consumo de combustibles para el transporte de personas que trabajan en Santander Argentina, dado que, por la condición de aislamiento social, preventivo y obligatorio por COVID-19, colaboradores esenciales se vieron obligados a usar transportes privados.

En cuanto a los viajes en avión, se refleja un incremento en cantidad de km recorridos, dada la apertura parcial de viajes aéreos en el país.

[^ Volver](#)

Consumo energético externo (MJ) por tipo de fuente no renovable	2019	2020	2021	Variación interanual (%)
Gasoil	6.484.984,80	29.899.377,48	29.618.835,59	0,99%
Nafta	6.474.029,10	19.178.908,59	19.745.890,13	1,2%
Total de consumo externo	12.959.013,90	49.078.286,07	49.364.725,73	0,99%

Consumo energético externo - viajes en avión	Corta distancia (< 1.000 km)		Corta distancia (< 1.000 km)		Corta distancia (< 1.000 km)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Primer trimestre	454.933	75.927	427.033	39.647	1.223.861	59.730
Segundo trimestre	0	26.307	0	50.877	0	165.572
Tercer trimestre	0	138.498	0	67.680	57.077	285.074
Cuarto trimestre	19.766	191.837	14.470	172.449	50.591	248.583
Total anual					2.247.731	1.522.185

Política de dividendos

[^ Volver](#)

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 al menos un 10% pero no más del 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 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 este 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 contra cíclico. 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 Superintendencia 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.

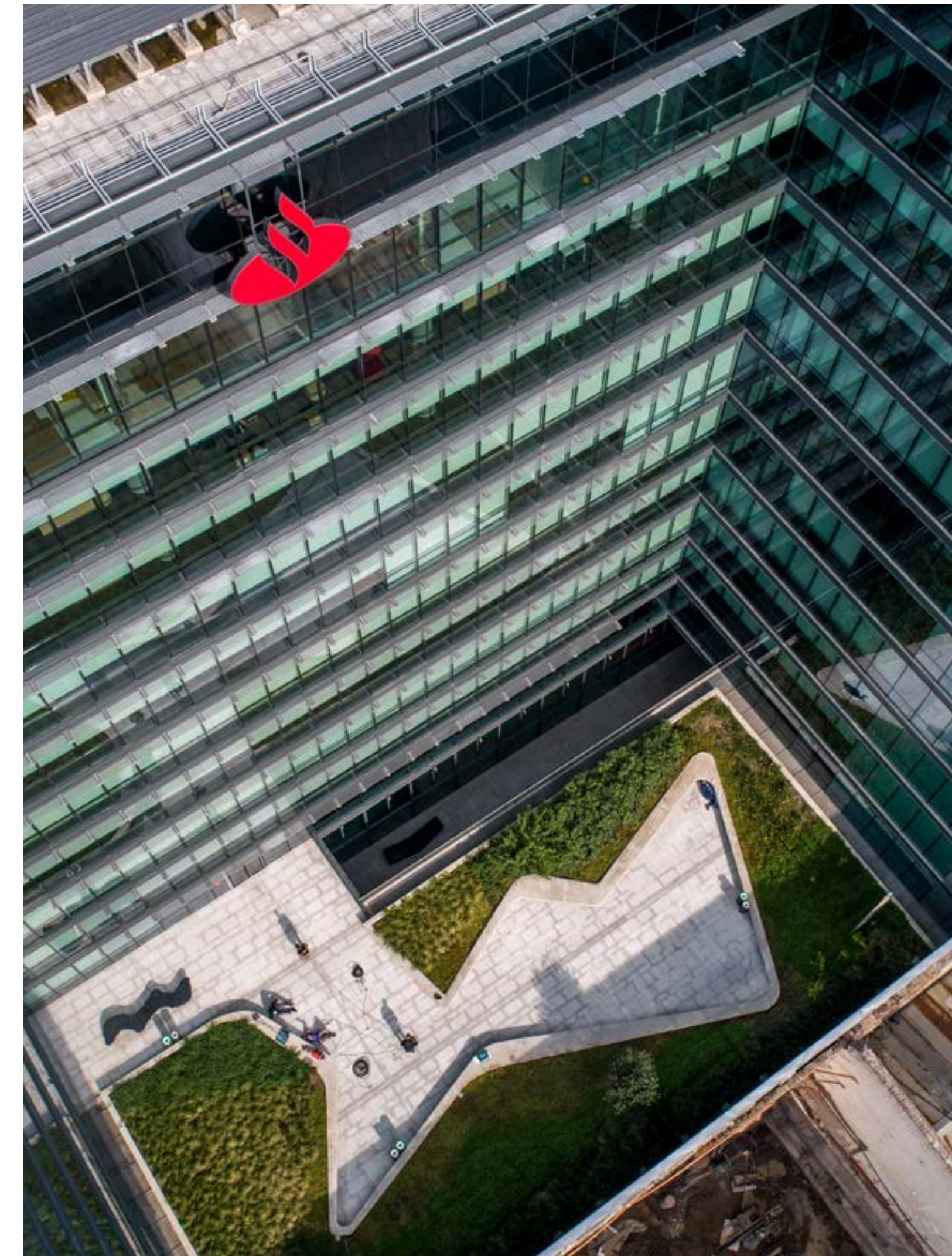
Asimismo, a partir del 30 de agosto de 2019, el BCRA dispuso que las entidades financieras deberán contar con la autorización previa del BCRA para la distribución de sus resultados, y que se deberían tener en cuenta los potenciales efectos de la aplicación de las normas internacionales de la reexpresión de estados financieros prevista por la Comunicación A "6651". Esta distribución de resultados de las entidades financieras se encontró suspendida hasta el 31.12.2021.

Por su parte, el 19 de marzo de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria producto del Covid-19 establecida por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297/20 (Aislamiento social, preventivo y obligatorio) y modificatorias, 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 establecida por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297/20 (Aislamiento social, preventivo y obligatorio) y modificatorias. Esta medida ha sido prorrogada por diferentes Comunicaciones hasta el 31.12.2021.

A través de la Comunicación "A" 7427 del 23 de diciembre de 2021, el BCRA estableció que con vigencia desde 01 de enero de 2022 y hasta el 31 de diciembre de 2022, las entidades financieras podrán distribuir resultados por hasta el 20% del importe que hubiera correspondido de aplicarse las normas de Distribución de Resultados, para lo cual deberán considerar los resultados del ejercicio 2021. Previa autorización del BCRA, las entidades financieras podrán realizar sus distribuciones en 12 cuotas iguales, mensuales y consecutivas.

En línea con ello, como consecuencia de las restricciones mencionadas para la distribución de utilidades, a la fecha se encuentran pendientes de pago los dividendos aprobados por la Asambleas 30.04.2021 y 29.04.2020, por el monto de 2.450.000 y 1.400.000, respectivamente.

El Directorio pondrá en consideración de la próxima Asamblea de Accionistas, entre otras cosas, la siguiente propuesta respecto a los resultados no asignados por el ejercicio 2021, que ascienden a miles de pesos 9.068.435: (i) Destinar el monto de miles de pesos 1.813.687 a la cuenta de Reserva Legal; (ii) Destinar el monto de miles de pesos 1.010.000 para la constitución de reserva especial, a los fines de retribuir instrumentos representativos de deuda; y (iii) Destinar el monto de miles de pesos 6.244.748 al incremento de la Reserva Facultativa para la futura distribución de resultados.





Equipo en números

[^ Volver](#)

Colaboradores	2019	2020	2021
Total	8.223	8.960	8.461
Mujeres	51,99%	47,5%	47,56%
Hombres	48,91%	52,5%	52,44%
Índice de contratación	4,46%	6,2%	7,95%
Índice de rotación	17,73%	6,74%	15,14%

Colaboradores por generación	2019	2020	2021
Baby boomers (1946 a 1965)	5,7%	4,74%	3,04%
Gen X (1966 a 1979)	34,8%	32,67%	32,3%
Gen Y (1980 en adelante)	59,5%	62,59%	64,66%
Colaboradores alcanzados por acuerdo de negociación colectiva	99,3%	99,2%	89,3%



Colaboradores por contrato laboral y por región	2020			2021		
	Indeterminado	Temporal	Total	Indeterminado	Temporal	Total
Áreas centrales	4.723	20	4.743	4.605	7	4.612
Zona 2 Mar del Plata e interior Bs.As. (hasta La Plata)	270	2	272	261	4	265
Zona 3 Zona Sur de GBA	290	2	292	274	0	274
Zona 4 Zona Norte CABA (Av. Santa Fe / Recoleta/ Belgrano)	306	4	310	262	0	262
Zona 5 Zona Norte GBA (Ramal Panamericana hasta Nordelta)	302	2	304	257	0	257
Zona 6 Mendoza / San Luis / La Pampa y Caballito (CABA)	305	6	311	289	2	291
Zona 7 Santa Fe y Entre Ríos	229	3	232	216	1	217
Zona 8 Córdoba y CABA Centro	354	0	354	300	0	300
Zona 9 Rosario y Norte Provincia Buenos Aires	241	3	244	246	3	249



Colaboradores por contrato laboral y por región		2020			2021		
		Indeterminado	Temporal	Total	Indeterminado	Temporal	Total
Zona 10	Microcentro, Tierra del Fuego y Misiones	275	0	275	245	0	245
Zona 11	NOA y parte del NEA	293	0	293	284	0	284
Zona 12	Zona Norte CABA y Ramal Constituyentes	290	1	291	258	0	258
Zona 13	Interior de Buenos Aires y Zona Oeste CABA	246	3	249	231	4	235
Zona 14	Interior de Buenos Aires y parte de Zona Oeste GBA	267	0	267	254	1	255
Zona 15	Pilar y Escobar	295	1	296	253	0	253
Zona 16	Neuquén, Bahía Blanca y todo el sur hasta Tierra del Fuego	223	4	227	202	2	204
Total		8.909	51	8.960	8.437	24	8.461

Nuevas contrataciones y rotación de personal

Nuevas contrataciones por género	2020		2021	
	Cantidad	Tasa de contratación (%)	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Hombres	422	4.7%	491	5.80%
Mujeres	134	1,5%	182	2.15%
Total	556	6,2%	673	7.95%

Nuevas contrataciones por edad	2020		2021	
	Cantidad	Tasa de contratación (%)	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Menores de 30 años	204	2,27%	260	3.07%
Entre 30 y 50 años	342	3,82%	393	4.64%
Mayores de 50 años	10	0,12%	20	0.23%
Total	556	6,2%	673	7.95%

Nuevas contrataciones por región	2020		2021	
	Cantidad	Tasa de contratación (%)	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Áreas centrales	534	5,96%	671	7.93%
Red de sucursales	22	0,24%	2	0.02%
Total	556	6,2%	673	7.95%

Egresos por género	2020		2021	
	Cantidad	Tasa de contratación (%)	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Hombres	361	4,02%	829	9,79%
Mujeres	243	2,71%	443	5,23%
Total	604	6,74%	1.272	15,03%

Egresos por edad	2020		2021	
	Cantidad	Tasa de contratación (%)	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Menores de 30 años	93	1,04%	250	19,65%
Entre 30 y 50 años	369	4,12%	729	57,31%
Mayores de 50 años	142	1,58%	293	23,03%
Total	604	6,74%	1.272	15,03%

Egresos por región	2020		2021	
	Cantidad	Tasa de contratación (%)	Cantidad	Tasa de contratación (%)
Áreas centrales	253	2,82%	751	8,87%
Red de sucursales	351	3,91%	521	6,15%
Total	604	6,74%	1.272	15,03%

Índices de salud y seguridad laboral por género

[^ Volver](#)

Índices de salud y seguridad laboral por sexo	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad de personas que trabajan en Santander que tuvieron accidentes de trabajo	21	45	66	21	41	62
Índice de accidentes de trabajo*	0,4%	1,1%	0,7%	0,5%	1,0%	0,7%
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0	0	0	0	0	0
Días de ausentismo	37.804	67.298	105.102	26.455	44.935	71.390
Índice de ausentismo**	2,2%	4,3%	3,2%	2,4%	4,6%	3,5%
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0

* Total de accidentados sobre total de personas que trabajan en Santander Argentina

** Días totales de ausentismo sobre días de trabajo totales

Índice de ausentismo por región

	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Áreas centrales	1,6%	4,6%	2,9%	1,9%	5,0%	3,3%
Zona 2	2,7%	2,9%	2,8%	2,8%	3,0%	2,9%
Zona 3	4,6%	5,2%	4,9%	2,6%	4,0%	3,4%
Zona 4	3,1%	4,6%	3,9%	3,5%	7,7%	5,7%
Zona 5	3,6%	8,4%	6,3%	2,3%	3,6%	3,1%
Zona 6	2,3%	4,1%	3,1%	4,3%	4,9%	4,5%
Zona 7	1,1%	1,9%	1,4%	2,1%	1,9%	2,0%
Zona 8	1,8%	2,6%	2,1%	2,4%	4,7%	3,3%

	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Zona 9	2,1%	2,8%	2,5%	2,7%	4,1%	3,5%
Zona 10	3,1%	6,8%	4,8%	3,6%	3,1%	3,4%
Zona 11	1,6%	1,1%	1,4%	2,9%	2,4%	2,7%
Zona 12	5,6%	4,9%	5,2%	4,1%	5,6%	5,0%
Zona 13	4,3%	3,3%	3,8%	3,5%	5,0%	4,2%
Zona 14	4,5%	4,0%	4,1%	4,0%	4,1%	4,0%
Zona 15	4,2%	2,9%	3,4%	3,2%	3,5%	3,4%
Zona 16	2,3%	3,9%	3,1%	2,9%	2,8%	2,9%



Proceso de elaboración del Informe Integrado

Coordinación general

La gerencia de Banca Responsable valida y ejecuta el proceso de materialidad y gestiona la recopilación de información. El comité de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura coordina y aprueba el Informe Integrado anual.

Facilitación externa

ReporteSocial | www.reportesocial.com

Diseño

Gota, un estudio de comunicación que forma parte de La Usina y emplea a personas con discapacidad intelectual | www.somosgota.com

Edición y revisión del lenguaje inclusivo

Realizamos una revisión del lenguaje inclusivo acorde al Manual de Lenguaje Inclusivo de Santander Argentina, a cargo de María Inés del Árbol, directora de la consultora Letras del Árbol | www.letrasdelarbol.com.ar

Agradecimientos

Agradecemos por su trabajo y dedicación a quienes fueron referentes de sus áreas. Además, valoramos especialmente sus buenas prácticas y sus acciones conscientes con impacto positivo.

Contacto

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



Fecha de publicación: marzo 2022, Buenos Aires, Argentina.