

Informe Integrado 2023

Innovación

Estratégica

Social - Ambiental

Digital



Sobre el Informe Integrado 2023

Presentamos el tercer Informe Integrado (el "Informe") de Banco Santander Argentina S.A. (en adelante, "Santander Argentina" o el "Banco"), que abarca el ejercicio económico comprendido entre enero y diciembre de 2023.

Este documento aborda los temas claves para la gestión del negocio que identificamos en el **análisis de doble materialidad**: incluye el impacto de nuestras operaciones en la economía, el ambiente y las personas. Nuestro principal objetivo al rendir cuentas es dar a conocer los avances realizados en cada tema material, en línea con el compromiso de potenciar el desarrollo sostenible del país y la Agenda Global 2030 de Naciones Unidas.

El Informe –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 Argentina, Santander Valores S.A. (en adelante "Santander Valores" o "Broker Digital"), Santander Tecnología Argentina S.A. (en adelante "Santander Tecnología"), Santander Consumer S.A. (en adelante "Santander Consumer"), Open Bank Argentina S.A. (en adelante "Open Bank") y Cartasur Cards S.A. (en adelante "Cartasur").

Para dar una respuesta efectiva y transparente sobre nuestros impactos, presentamos la información de acuerdo con los principales lineamientos locales e internacionales de rendición de cuentas, tales como:



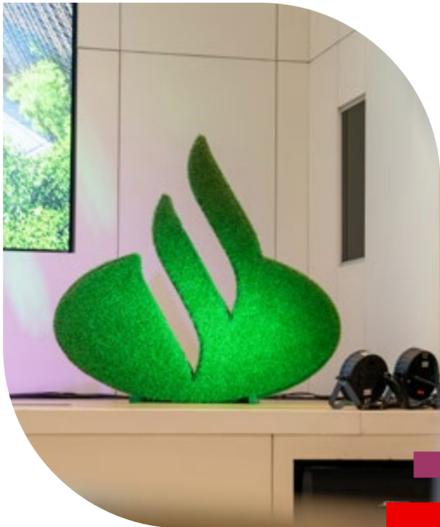
* El presente informe alcanza a todas las organizaciones incluidas en los estados contables consolidados de Santander Argentina. A lo largo del Informe cuando utilizamos "Grupo Santander" nos referimos al Banco Santander, S.A. y sus sociedades controladas directa e indirectamente (España).

Contenidos



1

Estrategia Santander



2

Ecosistema Santander



3

Gestión 2023

¿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 *home*.



4

Resultados Financieros



5

Anexos



Transformación: la clave para un futuro mejor



El año 2023 evidenció claramente que estamos inmersos en una dinámica de cambios profundos tanto en el escenario internacional como en el país. Los tiempos se aceleran debido a factores geopolíticos, el cambio climático y la transición energética, así como nuevos desafíos económicos y sociales tanto para las economías desarrolladas como las emergentes. Las nuevas tecnologías, como la Inteligencia Artificial (IA), prometen cambiar el mundo, junto con nuevos formatos de comunicación y culturales que están siendo impuestos por las nuevas generaciones.

Sabemos que nuestro país tiene una gran oportunidad, ya que contamos con los recursos naturales que el mundo necesita para el crecimiento, especialmente para la nueva economía verde y tecnológica. Tenemos empresas con capacidad para producir bienes y servicios de calidad, un sector privado con muchas oportunidades y, fundamentalmente, contamos con el talento, la creatividad y la fuerza de nuestra gente, lo que nos hace muy optimistas para el futuro.

En este contexto, desde Santander Argentina durante 2023 hemos trabajado con compromiso y pasión para hacer nuestro aporte y ser parte de la solución a los desafíos que tenemos. En este Informe Integrado 2023 damos cuenta de ello, y allí se podrán consultar nuestra visión y estrategia, nuestra performance financiera y cuáles han sido nuestros principales logros, acciones y desafíos.

Somos una empresa perteneciente a un grupo financiero internacional que se ha propuesto

generar valor para los clientes, los accionistas y la comunidad; colocar al cliente en el centro de nuestras decisiones; y aprovechar nuestro alcance global para brindar a los clientes argentinos una ventana al mundo.

Nuestra aspiración es ser un Banco cercano al cliente, ágil y digital. Para ello, desde hace algunos años, hemos iniciado un proceso muy fuerte de transformación que abarca todos los aspectos de nuestro trabajo. Buscamos ofrecer la mejor plataforma de servicios financieros, proporcionando productos simples y con la mejor tecnología a nuestros 4,8 millones de clientes, que incluyen a más de 109.000 empresas (grandes, medianas y pequeñas) y al público en general. Nuestro objetivo es generar la mejor experiencia posible para nuestros clientes, brindándoles las soluciones que necesitan en el momento que lo necesitan. Durante el 2023, hemos invertido en tecnología más de \$51.000 millones y seguiremos haciéndolo fuertemente en los próximos años. Esta transformación, por supuesto, incluye nuestros procesos internos. Buscamos formas de trabajo más ágiles, flexibles y sencillas, como mencionamos anteriormente, con un enfoque en lo digital. Contamos con el talento adecuado para ello y un equipo muy comprometido y motivado de más de 8.000 profesionales que forman parte de la plantilla de Santander Argentina.

Como se evidencia en la memoria financiera de este Informe Integrado, durante 2023 hemos mantenido nuestro liderazgo en el sector financiero y contamos con altos niveles de liquidez y solvencia. Además, hemos obtenido unos muy buenos resultados durante el ejercicio.



Nuestra aspiración, además de ser el mejor Banco, es desempeñar un papel importante en materia de sostenibilidad, inclusión y cultura. Por ejemplo, en julio de 2023, llevamos a cabo nuestro primer Summit ASG (Ambiental, Social y Gobernanza). En este Informe Integrado se puede obtener más información sobre este importante evento, así como también sobre todas las acciones y proyectos en esta materia.

Integrar los criterios de ASG a todo lo que hacemos es parte de la transformación. Nuestro compromiso es indeclinable y desde el Directorio de Santander Argentina tenemos el firme compromiso de que sea una de las palancas estratégicas fundamentales.

Además, quiero resaltar nuestro compromiso con el arte y la cultura a través de la Fundación Santander Argentina que desarrolla acciones de mecenazgo y de apoyo a proyectos artísticos con un enfoque social y sostenible.

Por último, desde el Directorio queremos agradecer muy especialmente a nuestro CEO, Alejandro Butti, a nuestros directivos y a todos los equipos del Banco que se esfuerzan para hacer de Santander Argentina una empresa cada día mejor.

Sin más, invitamos a recorrer estas páginas y visitar nuestro sitio web donde podrán encontrar más información relevante de nuestros productos, servicios, la empresa y su compromiso con la comunidad.

Cordialmente,

Guillermo Tempesta Leeds

Presidente Banco Santander Argentina S.A.





Nuevas soluciones hacia la transición sostenible



El mundo nos reclama avanzar hacia un desarrollo sostenible. Líderes de gobiernos y empresas debemos aunar nuestros esfuerzos para transformar nuestras capacidades y dotar a las organizaciones de las habilidades necesarias para la economía del futuro. Y, sin dudas, tendremos que buscar la colaboración y las alianzas entre el sector público y privado, siempre manteniendo el diálogo con nuestros grupos de interés.

Parte de este proceso hacia una transición sostenible nos lleva a la medición exhaustiva de nuestro desempeño y resultados económicos, sociales y ambientales. Así, podemos detectar nuestras oportunidades de mejora y medir nuestros logros y desafíos.

Este es nuestro tercer Informe Integrado y el 22° informe que hemos publicado desde Santander Argentina, elaborado con lineamientos internacionales como los Estándares GRI – 2021; el IR del International Integrated Reporting Council (IIRC); 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 otras normas y estándares complementarios.

En este Informe, abordamos todos los temas claves para la gestión del negocio que identifica-

mos en el análisis de doble materialidad, que incluye el impacto de nuestras operaciones en la economía, en el ambiente y en las personas. En estas páginas, verán reflejada la información que da a conocer nuestros avances en cada uno de esos temas “materiales” para el negocio y nuestro aporte para potenciar el desarrollo sustentable y la Agenda Global 2030 de Naciones Unidas.

En 2023, continuamos primeros en NPS en Clientes Individuos –Net Promoter Score– el indicador que se utiliza para determinar la lealtad de clientes a una empresa. Esto nos enorgullece porque tenemos el foco puesto en tener al cliente en el centro de la toma de decisiones y seguir transformando nuestro modelo de atención hacia un “Banco digital con sucursales”. Una muestra de ello es que, durante 2023, más de 500.000 clientes dieron de alta su producto de manera 100% autogestiva, remota y digital.

Algunos datos del 2023 muestran la magnitud de quiénes somos y nuestro compromiso hacia una transición sostenible: más de 8.000 personas forman parte de nuestro equipo en Santander Argentina, más de 25.000 pymes fueron alcanzadas por Créditos de Inversión Financiera Mi-PyMEs y más de 500.000 personas fueron incluidas financieramente a través de iniciativas de acceso y financiamiento.



La sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente son parte central de nuestro negocio y es por ello que somos neutros en carbono. En 2023 contamos con 46 sucursales sustentables abastecidas de energía solar y con tecnología inteligente que automatiza y disminuye en cada sitio el consumo eléctrico en un 20% aproximadamente. El 60% de la energía eléctrica consumida en nuestras instalaciones proviene de fuentes renovables; 30 sucursales fueron certificadas bajo la norma ISO 14.001, así como 2 sucursales y el edificio corporativo de Garay fueron certificados bajo la norma ISO 50.001. Apoyamos a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono, reduciendo nuestro impacto ambiental e integrando el clima en la gestión de riesgos. Hoy consideramos el cumplimiento de variables ASG – Ambientales, Sociales y de Gobernanza, con el fin de seguir profundizando la oferta de financiamiento para nuestros clientes en pilares claves como la transición energética y el agro.

Tenemos mucho por hacer, muchos desafíos, tantos como pasión por lo que hacemos. La transformación ya comenzó y queremos que todas las personas que hacemos Santander Argentina –y la comunidad a la que pertenecemos – sean actores de esta evolución.

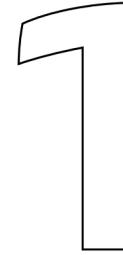
Invitamos a enviarnos sus opiniones, sugerencias y expectativas. Queremos escuchar todo lo que tengan para decirnos y seguir acompañando a las personas y empresas a progresar.

Mis más afectuosos saludos ante un nuevo y prometedor año.

Alejandro Butti

CEO y Country Head de Santander Argentina S.A.





Estrategia Santander

[Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

[Pilares estratégicos de Santander Argentina](#)

[Banca Responsable](#)

[Análisis de materialidad](#)

[Modelo de creación de valor](#)

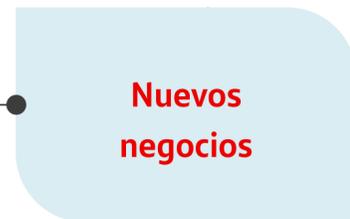


Pilares estratégicos de Santander Argentina

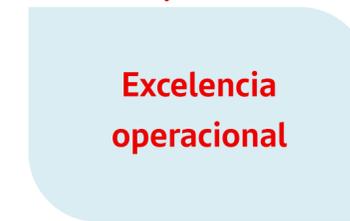
Posicionar al cliente en el centro de las decisiones, buscando fortalecer el nivel de vinculación y ayudando a cada persona a progresar.



Continuar construyendo el ecosistema Santander Argentina para lograr ser la mejor plataforma de servicios financieros.



Crecer en posicionamiento con un uso óptimo del capital.



Llevar a Santander hacia un modelo más simple y eficiente, apoyado en la transformación digital y cultural.



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



Banca Responsable



El Banco define **dos principales desafíos** asociados a la Banca Responsable:

1.

Nuevo entorno empresarial

El desarrollo de una banca responsable requiere de una **cultura establecida y sólida**, que pueda responder a las nuevas exigencias de un entorno empresarial cada vez más competitivo y cambiante, generando confianza y apoyo a los grupos de interés.

En Santander, combinamos todos estos aspectos en una cultura de trabajo que se resume en tres palabras:

sencillo, personal y justo

2.

Crecimiento inclusivo y sostenible

El **crecimiento inclusivo** es más que satisfacer las necesidades de clientes y, por eso, ayudamos a:

- Crear negocios y empleos (a través del apoyo a personas emprendedoras).
- Fortalecer las economías locales.
- Avanzar en la inclusión financiera.
- Potenciar la educación de las personas a favor del progreso individual y colectivo.
- Desarrollar programas de integración e inserción social.

Asimismo, el **crecimiento sostenible** debe contribuir al cuidado del ambiente y a la mitigación del cambio climático, fomentando las finanzas sostenibles teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades del entorno.



Compromiso Santander

En respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés, asumimos el Compromiso Santander para **contribuir a la transformación social y ambiental en nuestra comunidad, promoviendo el crecimiento inclusivo y sostenible a través de iniciativas ambientales, sociales y de buen gobierno.**

Bajo esta denominación identificamos todas nuestras acciones de triple impacto para posicionarnos como referentes e impulsores de la banca responsable en Argentina.

 [Conocé más sobre nuestro Compromiso](#)



Compromisos públicos de Santander

Los compromisos públicos que el Grupo Santander* anunció en 2019 a nivel global reflejan la ambición de Banca Responsable y ayudan a integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG en menciones posteriores) en las operaciones. Son "SMART" (*Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas* y con *Límites de Tiempo* por su sigla en inglés) 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.

Compromisos públicos

Desde Santander Argentina trabajamos para contribuir a los compromisos globales. A lo largo de este Informe identificamos con este contenedor rojo los indicadores que seguimos para medir nuestro progreso y alcanzar estos objetivos

 [Conocé los compromisos públicos globales](#)

* Grupo Santander entendido como tal a Banco Santander, S.A. y sus sociedades controladas directa e indirectamente.



Análisis de materialidad



Para identificar los principales riesgos y oportunidades –actuales y aspiracionales– para el desarrollo sostenible del negocio de Santander Argentina, en 2022 realizamos un análisis de materialidad que contó con el aporte directo de nuestros grupos de interés (entrevistas y encuestas internas y externas) y nos permitió **entender y mapear nuestros impactos más significativos en la economía, el ambiente y las personas.**

500

personas participaron de las encuestas virtuales

Principio de doble materialidad.

Siguiendo las pautas de la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (“CSRD” por sus siglas en inglés) y los principales estándares e informes ambientales, sociales y de gobernanza, aplicamos el principio que reconoce que una organización debe identificar y evaluar sus temas materiales considerando:

- 1. El impacto externo** (impacto de la organización en estas cuestiones): qué impacto puede tener Santander Argentina en asuntos ambientales, sociales y de gobernanza. En la matriz de materialidad, esta dimensión se denomina ‘Impacto en el medioambiente / sociedad’.
- 2. El impacto interno** (impacto que tienen estas cuestiones en la organización): cuánto podrían impactar estos asuntos en el modelo de negocio de Santander Argentina. En la matriz de materialidad, esta dimensión se denomina ‘Impacto en Santander Argentina’.



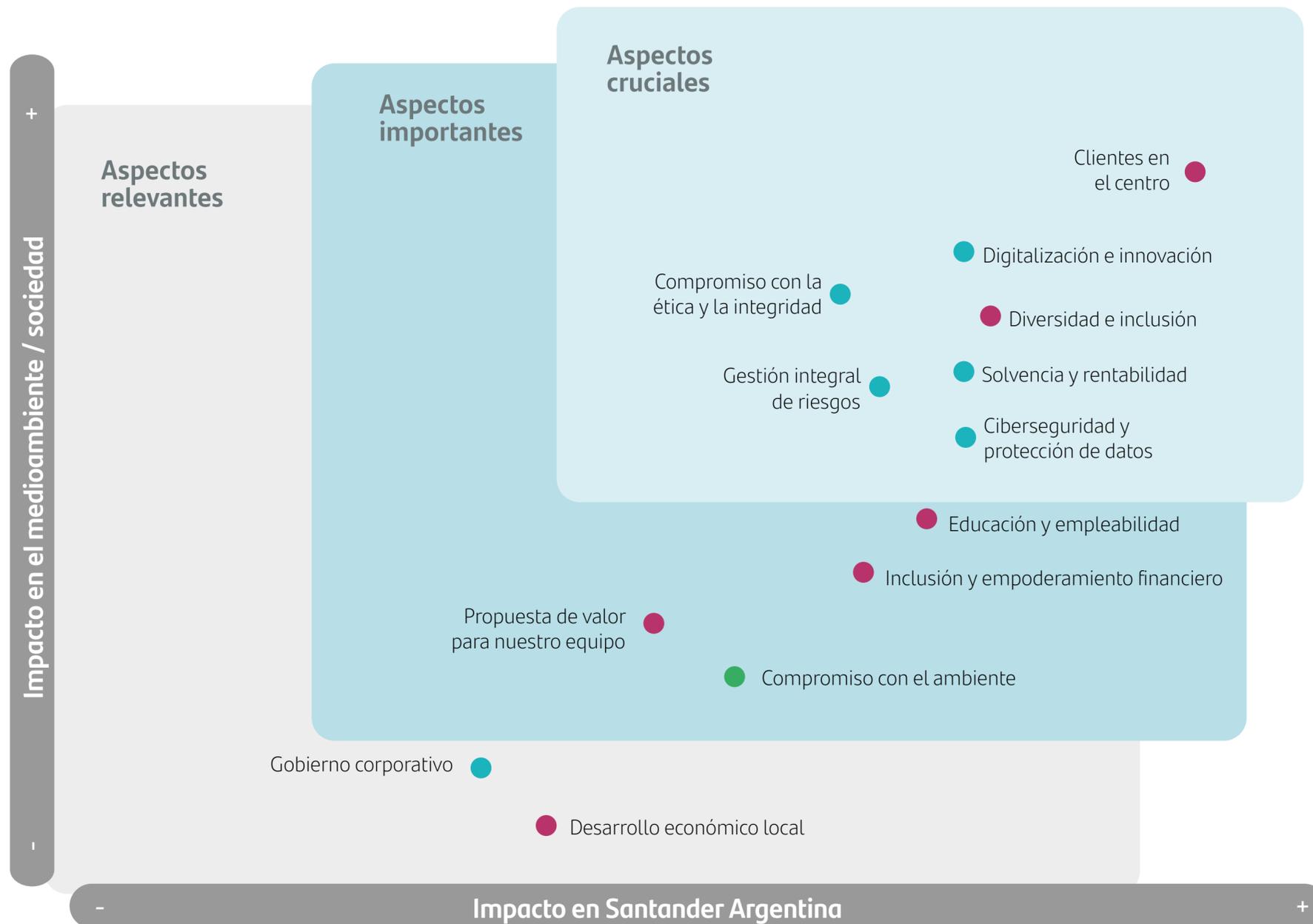
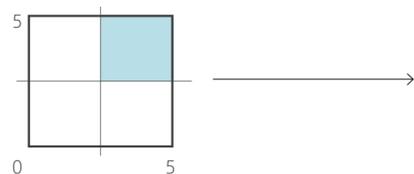
Para más información sobre las etapas del análisis, [su metodología](#), la participación de grupos de interés y sus conclusiones [consultar la sección ‘Análisis de Materialidad’ del Informe Integrado 2022.](#)



Matriz de temas materiales para Santander Argentina

Como resultado del análisis de materialidad, obtuvimos la siguiente matriz que es el principal insumo para establecer la estrategia y plan de acción ASG local y los contenidos del presente Informe.

- Ambiental
- Social
- Gobernanza



Desafío a futuro.

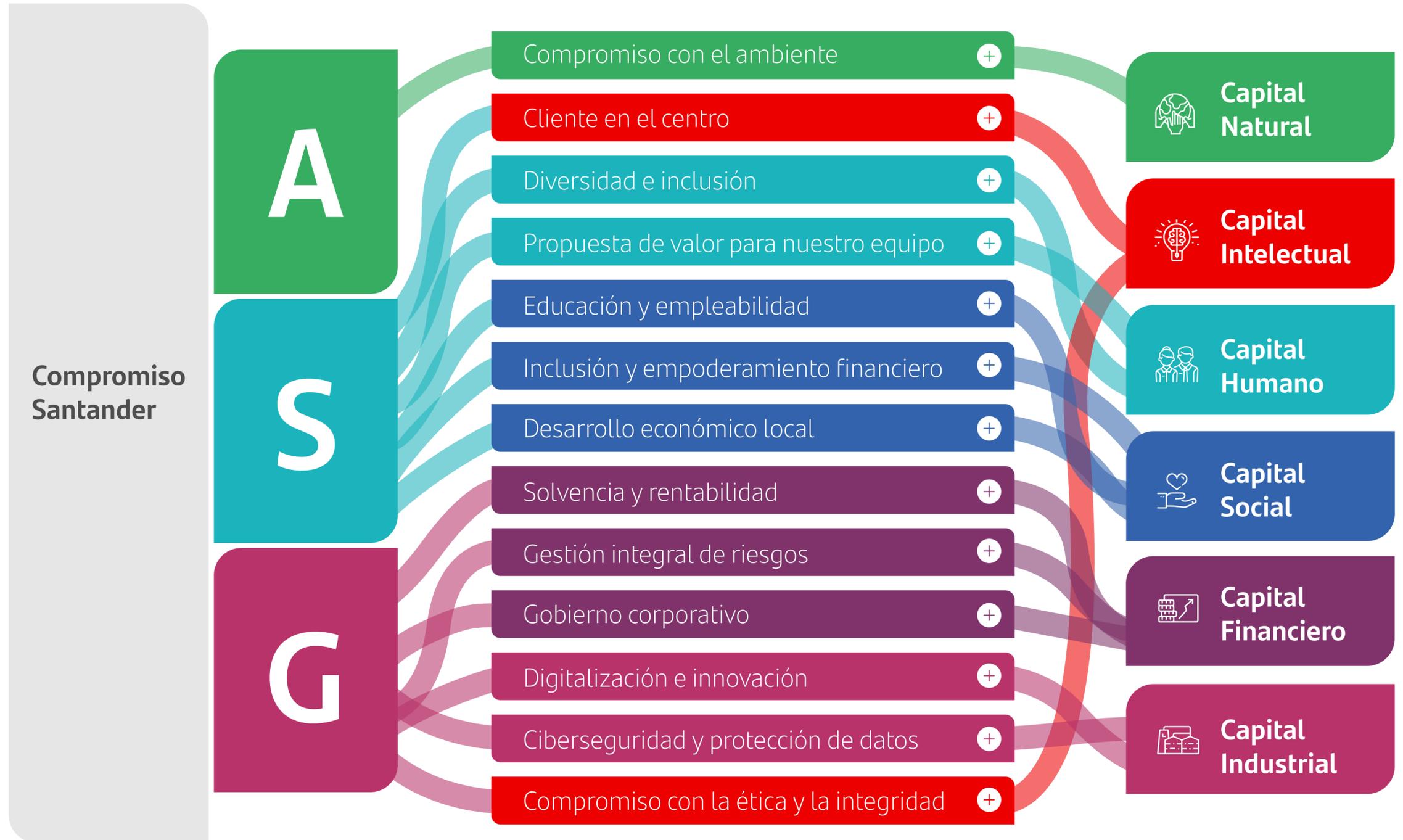
La matriz, como toda herramienta de gestión, debe ser actualizada para reflejar los cambios del contexto, desafío que nos ponemos para el próximo ejercicio ante las mejores prácticas que está impulsando el Grupo Santander. Como parte del proceso de revisión, analizaremos el contexto internacional y local y extenderemos una consulta para priorizar las temáticas a todos nuestros grupos de interés, cuyo punto de vista enriquece el análisis.



Modelo de creación de valor



Alineamos nuestras 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 Santander de contribuir a los ODS y a la transformación social y ambiental en nuestra comunidad, promoviendo el crecimiento inclusivo y sostenible.





Capitales

Insumos

Outputs



Capital Natural

**167.225.438 MJ**de energía consumida (eléctrica, gas, gasoil, nafta). **-2,2% vs. 2022**

- Somos neutros en carbono**
- 60%** de la energía eléctrica consumida procede de fuentes renovables. **+150% vs. 2022**
- 13,07%** redujimos nuestra huella de carbono (vs. 2022)
- 2,24%** redujimos el consumo energético total interno (vs. 2022)
- 46** sucursales sustentables. **+74,1% vs. 2022**



Capital Humano

**8.158 personas**

trabajan en Santander Argentina



- 208.974** horas de formación. **+10,6% vs. 2022**
- 97%** de participación en la estrategia de escucha. **+1% vs. 2022**
- 48,57%** mujeres. **+2,19% vs. 2022**



Capital Social

**\$521.506.949**

de inversión en la comunidad

186voluntarios Santander **+18,5% vs. 2022**

- 42.639** personas alcanzadas por acciones de educación financiera. **+169% vs. 2022**
- 3.889** personas ayudadas por Santander Universidades, incluye programas propios y de mecenazgo.
- 243.571** participantes de programas con la comunidad. **+8,3% vs. 2022**
- 93,6%** de las compras a proveedores locales



Capital Intelectual

**\$51.821 millones**

invertidos en desarrollos de banca digital, IT, eficiencia operativa, automatización e innovación tecnológica



- 3,1 millones** de clientes digitales
- Mantuvimos el **puesto #1 en NPS** en clientes Individuos



Capital Financiero

**\$2.603.829,05 millones**

en préstamos colocados

\$1.489.960,3 millones

patrimonio neto



- \$298.670 millones** de Beneficio
- 20%** ROE*
- 3%** ROA**
- 37%** Ratio de eficiencia***
- +\$625 billones** liquidados en créditos a 49.794 pymes. **+145,5% vs. 2022**
- 15** bonos sostenibles, por un monto total de más de USD 416 millones. **+5,6% vs. 2022**



Capital Industrial

**288** sucursales tradicionales**8** sucursales de integración social**8** sucursales con Work Café**1.074** cajeros automáticos**1.170** terminales autoservicio**23** sucursales Agro

- \$5.912.315,57 millones** de depósitos del sector privado no financiero, 11,1% del mercado.
- \$2.599.084,86 millones** en préstamos al sector privado (market share 11,5%)

* ROE (del inglés, Return On Equity). Se calcula como cociente del resultado del ejercicio y el patrimonio neto. ** ROA (del inglés, Return On Assets). Se calcula como el cociente del resultado del ejercicio y los activos.

*** 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.



2

Ecosistema Santander

Hacé click en cada título para acceder a la sección

Estructura Societaria



Unidades de Negocios



Audiencias



Canales



Resultados 2023



Premios y reconocimientos





Estructura Societaria



Somos un banco privado líder en el sistema financiero argentino y nuestra oferta de servicios está compuesta por las siguientes sociedades:

•		→ Empresa dedicada a acompañar a sus clientes en el manejo de sus inversiones en mercado local e internacional.	→ 94,8% participación de Santander 
•		→ Empresa enfocada en la transformación digital y organizacional para que Santander Argentina sea la mejor plataforma digital de servicios financieros.	→ 94,9% participación de Santander 
•		→ Empresa dedicada exclusivamente a potenciar los préstamos al consumo y los préstamos prendarios.	→ 99,996% participación de Santander 
•		→ Empresa dedicada exclusivamente a otorgar préstamos al consumo.	→ 100% participación de Santander 
•		→ Es el banco digital del Grupo Santander y tiene como objetivo brindar soluciones digitales para las finanzas del día a día de una manera más fácil y concentradas en un solo lugar.	→ 49% participación de Santander 

A través de este ecosistema, buscamos brindar una experiencia más simple y llegar a distintos segmentos con distintas necesidades.

Nuestra visión
es ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganando la confianza y fidelidad de las personas que trabajan en Santander, de clientes, de accionistas y de la sociedad.

* País: Argentina. Fecha de cierre de ejercicio: 31.12.2023

** Open Bank y el Banco aprobaron la fusión por absorción el pasado 18 de enero de 2024, ad-referéndum de la autorización del Banco Central de la República Argentina.



Unidades de Negocios



En 2023, el Grupo Santander anunció su reorganización bajo modelo de negocio y operativo que denominó **One Santander**.

Este es un modelo común de desarrollo de plataformas globales y colaboración, que permite aprovechar la combinación única de escala global y liderazgo local del grupo para desarrollar las mejores soluciones del mercado y crear valor de forma sostenible para todos sus grupos de interés.

De esta forma, a partir de este año, el Grupo Santander se reorganiza en torno a cinco negocios globales:

Retail & Commercial

Desde la unidad de negocios de banca minorista y comercial, acompañamos a clientes contribuyendo al desarrollo de las personas, empresas e instituciones que nos eligen, brindando un abanico de soluciones financieras y de apoyo al crecimiento a través de un modelo de **servicio omnicanal**.

Esta división representa el mayor negocio del grupo en Argentina en términos de clientes y activos, dando servicios a las más de 4,7 millones de personas, 108.000 pequeñas y medianas empresas y 1.340 grandes empresas de alcance local y regional.

Santander Consumer

Es la empresa que brinda soluciones de crédito al consumo y para la adquisición de bienes con garantía prendaria, en forma directa y a través de aliados comerciales. Cuenta con una cartera de aproximadamente 150.000 clientes y su objetivo es gestionar y financiar, de forma responsable y sostenible, a través de productos especializados, el desarrollo de las personas y las empresas. En el **negocio de consumo**, cuenta con más de 1.200 comercios adheridos y con más de 3.200 sucursales, ofreciendo líneas de financiación para individuos. En cuanto al **negocio de prendarios**, segmento donde lidera en participación de mercado con 70.000 créditos otorgados en el año, ofrece soluciones de financiamiento para la adquisición de automóviles, motos, utilitarios, camiones, maquinaria agrícola y otros bienes de capital.

Payments

Esta división gestiona el negocio de pagos y cobranzas para personas, pymes y empresas. El negocio de *Cards* abarca las soluciones de pagos a través de las tarjetas de débito, crédito y nuevas soluciones emergentes *Peer to Peer* (P2P) y *Peer to Merchant* (P2M) desde cuentas. **Actualmente, 1,7 millones de clientes tienen tarjeta de crédito y 4,5 millones tienen tarjeta de débito, con las que realizan casi 50 millones de transacciones mensuales.**

Por otro lado, a través de Getnet, la plataforma abierta de cobros y servicios de PagoNxt*, se brinda una alternativa simple, rápida y conveniente de cobro para comerciantes, pymes y profesionales. Esta ofrece múltiples soluciones como SmartPos, link de pagos, QR y tiendas. Durante 2023, se lanzó el negocio adquirente, siendo Argentina el primer país donde se implementó la plataforma global de PagoNxt Merchant en forma completa. Actualmente, entre ambos negocios, se procesan mensualmente más de 4 millones de pagos.

Santander Corporate & Investment Banking

Es la división de negocio que gestiona la cartera de clientes corporativos e institucionales de alcance global. Ofrece soluciones personalizadas y de valor añadido entre las que se destacan asesoría financiera y de proyectos, operaciones de deuda estructurada, mercado de capitales, *securities lending*, *swaps*, derivados, financiación del mercado monetario, emisión de garantías, entre otras. Asimismo, se ofrecen servicios de emisión de capital, asesoramiento de mercado y de fusiones y adquisiciones, *cash management*, gestión de cuentas por pagar, comercio exterior, custodia de valores, entre otras. **En Argentina, la banca gestiona la relación comercial con 1.886 empresas.**

Wealth Management & Insurance

Es la división global de Grupo Santander que diseña propuestas y brinda asesoramiento para gestionar el patrimonio de clientes del banco. En cuanto a inversiones, la empresa local **Santander Asset Management** se destaca como la principal gestora de Fondos Comunes de Inversión de la Argentina en cuota de mercado, mientras que a través de **Santander Private Banking** se brinda asesoramiento personalizado en cuanto a planificación financiera y patrimonial con un equipo de profesionales expertos en inversiones. En seguros, a través de alianzas con las principales compañías del mercado, Santander ofrece una propuesta de valor diferencial en las coberturas más convenientes para clientes individuos y empresas.

* PagoNxt Merchants Solutions, S.L. es una empresa de tecnología de pagos distintiva (del Grupo Santander) que ofrece a clientes una ventanilla única de pagos innovadores y soluciones integradas de valor añadido.



Audiencias



Ofrecemos productos y modelos de atención especializados para distintos perfiles de clientes.



Vip

Para CEO y personas que presiden empresas

10.000

Clientes



Santander iU

Para jóvenes de entre 18 y 31 años

1,4 millones

Clientes



Senior

Para personas mayores y jubiladas

225.000

Clientes



Santander DUO

Para personas que trabajan de forma independiente

240.000

Clientes



Santander Select

Para clientes de alto valor

670.000

Clientes



WOMEN

Formación, beneficios, financiación y productos para mujeres

2,1 millones

Clientes



Santander nova

Para jóvenes de entre 13 y 17 años

51.000

Clientes



Santander Agronegocios

Para acompañar las necesidades del sector agrícola

21.300

Clientes

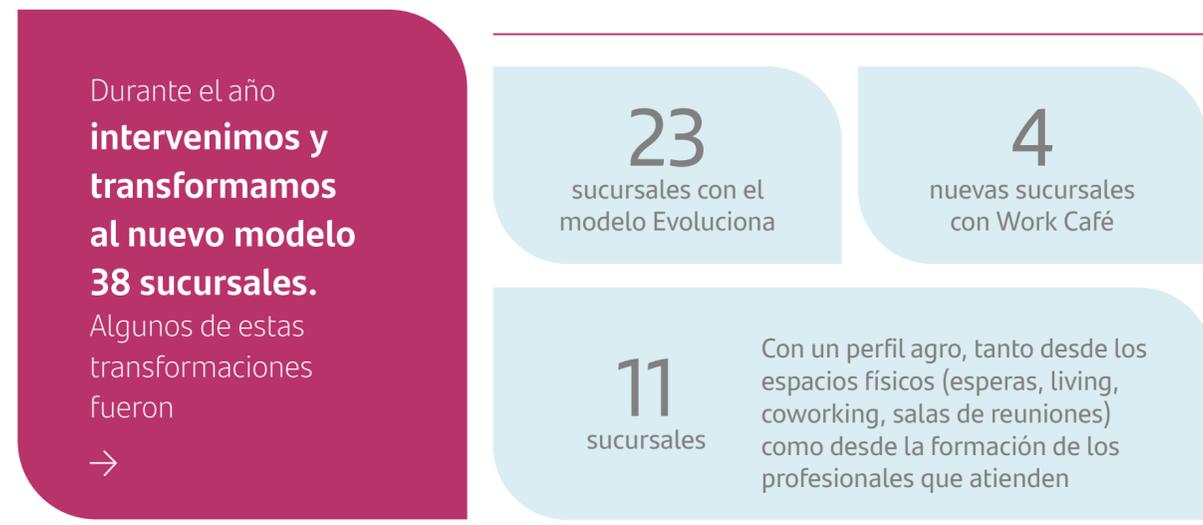


Canales



Sucursales y otros modelos físicos de atención*

Modelo Evolucionaria: un proceso de transformación de estos espacios con la finalidad de dar respuestas a las necesidades actuales de quienes nos eligen y mejorar su experiencia. Estamos trabajando para ofrecer cada vez más posiciones de coworking, livings de espera y mejorar la infraestructura.



* A efectos de este informe se emplea el término "sucursal/es" para referirse a los distintos puntos físicos de atención al público de Banco Santander.



Canales digitales

Los canales digitales se siguen consolidando como el principal canal por el que operan nuestros clientes.

En 2023, superamos los 18 millones de ventas digitales, lo que equivale a **89% de participación digital**. Las categorías que alcanzaron mayor crecimiento fueron Cuentas y Paquetes e Inversiones, con una variación interanual del 91% y 155%, respectivamente.

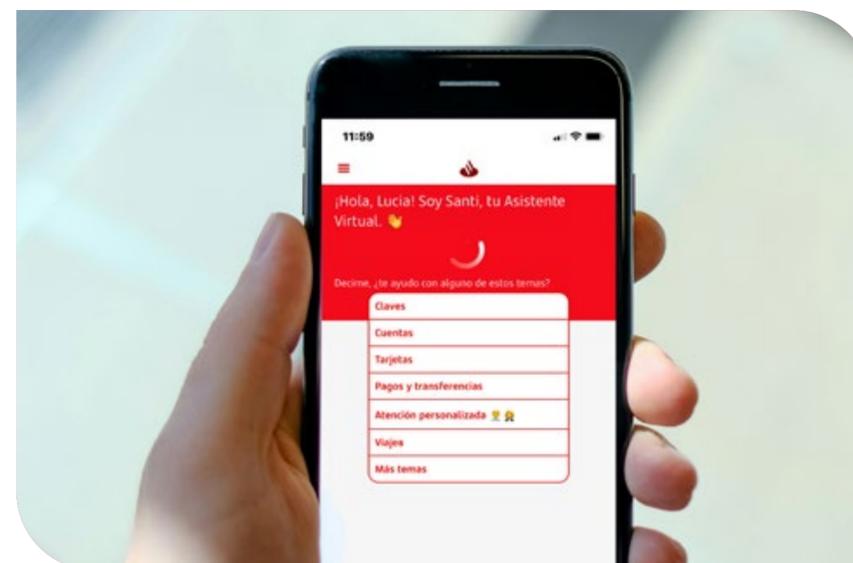
A su vez, desde la **Tribu Digital**, un equipo interdisciplinario que tiene el propósito de contribuir a ser la plataforma abierta financiera con la mejor experiencia de venta 100% autogestiva, **sumamos +544.000 nuevos clientes personas físicas con un crecimiento de +85% interanual**.

Además, la **App Santander** se posiciona como una de las aplicaciones bancarias mejor valoradas por los usuarios en el país (tanto Android como IOs).

Ejecutivos/os online

El modelo de atención online para las audiencias Select, Duo, Pyme, Instituciones y Agro mejora la experiencia de servicio de 360.000 clientes. Reforzamos el modelo de atención a pymes incorporando 40 ejecutivos online al modelo.

Más de 500 personas (entre ejecutivos y líderes) forman parte de este modelo de atención.



Banca Automática

Se compone de cajeros automáticos (ATM) y de terminales de autoservicio (TAS).

- **1.074 ATM: 901 en sucursales y 173 en posiciones neutras** (puestos automáticos bancarios y minibancos).
- **1.170 terminales de autoservicio con tecnología inteligente y módulo reciclador** que permite la acreditación inmediata del dinero depositado y su dispensado para clientes.
- **100% de los cajeros automáticos tienen lectores biométricos instalados.**
- **NPS* logramos posicionarnos:**
 - 1° NPS TAS
 - 3° NPS ATM
- **DISPONIBILIDAD ATM:**
 - TOP 1 por 21 meses consecutivos.

* NPS: Net Promoter Score es un indicador que se utiliza para determinar la lealtad de clientes a una empresa.



Santander Express

Acuerdo con socios (Rapipago – Pago fácil - Pago Express – Pago 24) que permiten a clientes realizar operaciones de depósito, extracciones, pago de tarjetas y préstamos, y a nosotros llegar a distintos puntos del país, incluso ciudades en las que no hay presencia física a través de sucursal.

- **2.500 agencias activas** con más de 10 tipos de transacciones.
- **2.9 MM* transacciones;** crecimiento de 8% vs. 2022.
- **\$ 75.464 MM* operados;** crecimiento 60% vs. 2022.
- **NPS* 78.7 pp** con un crecimiento interanual de 1.5 pp.

Proyecto de inclusión financiera

Instalamos cajeros para estar cerca y cubrir las necesidades de vecinas y vecinos de las localidades de Pico Truncado, 25 de mayo, Realicó. Esto significa que 50.000 nuevos usuarios tienen la posibilidad de contar con un cajero automático cerca de sus domicilios.



* MM= millones



Resultados 2023

Ambiental

- Participamos de la colocación de **15 bonos sostenibles** por un monto superior a USD 416 MM.
- Destacamos el **acompañamiento realizado a las provincias de Mendoza y La Rioja** en sus primeras emisiones etiquetadas ESG destinadas al financiamiento de un tranvía eléctrico y un parque solar, respectivamente.
- **Somos neutros en carbono.** En 2023 compensamos nuestra huella operacional de 10.074 tCO₂.
- **Renovamos nuestro programa de capacitaciones ambientales** para clientes, proveedores, personas que trabajan en Santander y público general.
- Cerramos 2023 con:
 - **46 sucursales sustentables finalizadas en 2023** abastecidas de energía solar y con tecnología inteligente que automatiza y disminuye en cada sitio el consumo eléctrico en un 20% aproximadamente.
 - **60% de la energía eléctrica consumida en nuestras instalaciones proviene de fuentes renovables.**
 - 30 sucursales **certificadas bajo ISO 14.001** y los edificios corporativos de Garay, Antequera y Arguibel.
 - 2 sucursales y el edificio Garay **certificados bajo ISO 50.001.**



*

Social

- Tuvimos nuestra primera **participación en un bono exclusivamente social acompañando a la organización Pro Mujer** en lo que fue su segunda emisión en el mercado de capitales.
- **4,8 millones de clientes.**
- Mantuvimos el **puesto N°1 de NPS** entre clientes Individuos en relación con nuestros competidores.
- **8.158 personas** trabajan en Santander Argentina.
- **+25.000 pymes alcanzadas** por Créditos de Inversión Financiera MiPyMEs.
- **504.613 personas incluidas financieramente** a través de iniciativas de acceso y financiamiento.
- **+ 243.571 personas participaron en nuestros programas con la comunidad.**
- **+15.500 productos sustentables** canjeados en la categoría SuperClub + Comprometidos.
- **+350 proyectos culturales apoyados** por Fundación Santander Argentina.



*

Gobernanza

- Consideramos el **cumplimiento de variables ASG** para la remuneración variable.
- **55% de integrantes del Directorio son independientes.**
- **22% de mujeres en el Directorio.**
- 500.000 clientes digitales dieron de alta su producto de manera **100% autogestiva y remota.**
- **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.
- **Recibimos las certificaciones de sellos de impacto ambiental, social y de educación** emitidas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.



*

* Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



Premios y reconocimientos

Durante 2023 recibimos varios premios y distinciones de prestigiosas instituciones y medios especializados que confirman al Banco como la institución líder del sistema financiero argentino. Entre los premios se destacan:



La revista **Euromoney** nos otorgó su premio al **Mejor Banco Privado Internacional 2023 de Argentina.**



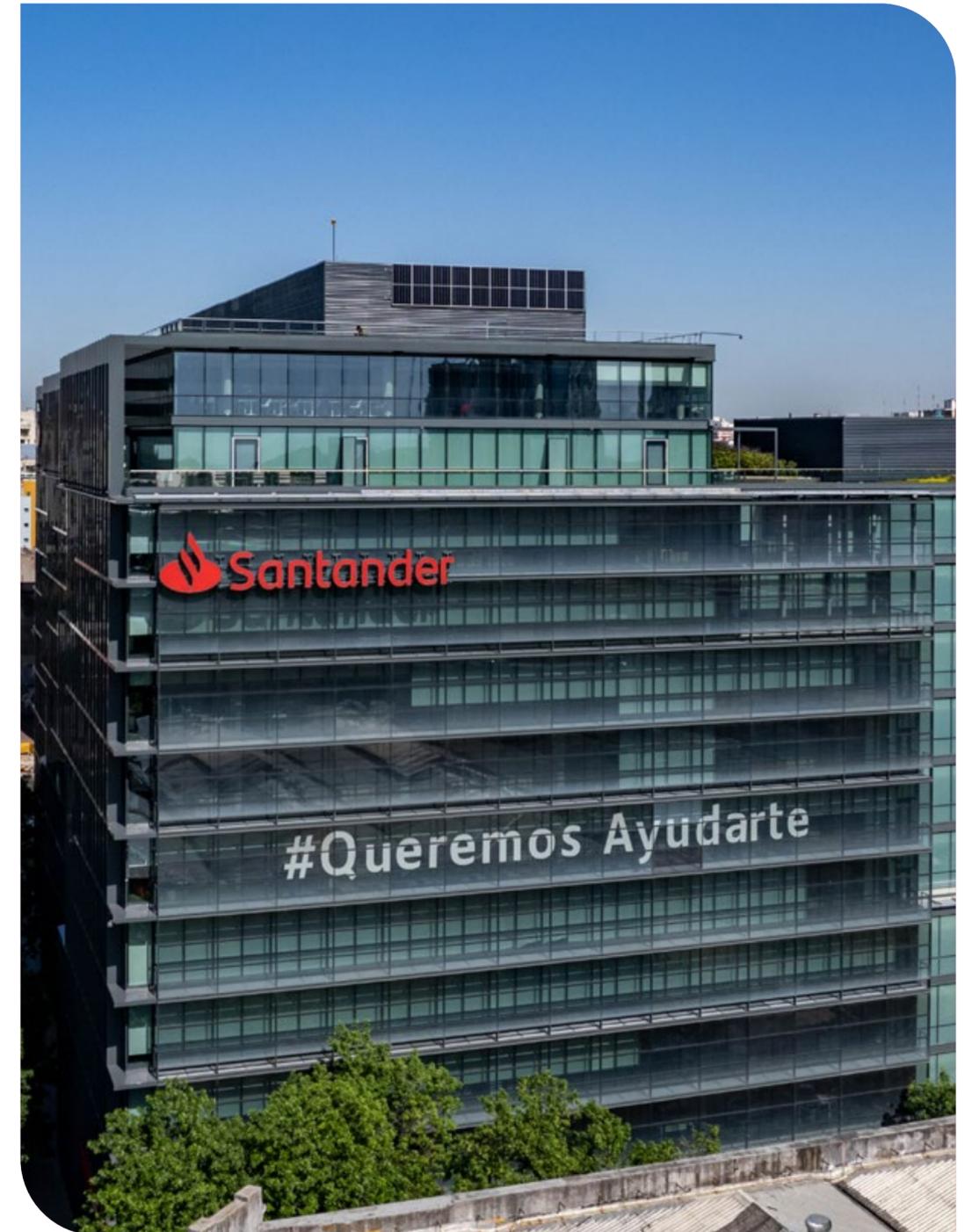
Ranking Great Place to Work (GPTW) nos reconoció con el **5to lugar en su ranking como mejor lugar para trabajar en Argentina.**
Puesto: 5 para mujeres
Puesto: 6 en el ranking de empresas que cuidan a sus colaboradores



CMS Latam nos otorgó la **distinción Oro** en Excelencia en Cobranzas Digitales.



Revista **MERCO** nos distinguió como una de las **8 empresas con mejor reputación** corporativa en Argentina.





3

Gestión 2023

Hacé click en cada título para acceder a la sección

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





Cientes en el centro



 [Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

[Experiencias de quienes nos eligen](#)



[Acciones que ponen al cliente en el centro](#)



[La satisfacción de clientes empieza con nuestras personas](#)





Experiencia de quienes nos eligen



Ofrecemos 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 mejor opción que se adapte a sus necesidades.

En 2023 mantuvimos el puesto **Nº1 de NPS*** en el segmento Clientes Individuos en relación con competidores y ampliamos la diferencia con la segunda posición respecto de 2022.

Reforzamos el vínculo emocional con clientes y consolidamos el liderazgo en el **puesto #1**.

Desarrollamos una guía de atención omnicanal, un nuevo set de pautas para lograr cercanía y empatía con los clientes y recomendaciones a tener en cuenta para reforzar el vínculo.

Puesto #1 de NPS*

↑ **9%** clientes totales (vs. 2022)

- **73%** activos
- **33%** leales

↑ **39%** el tiempo que nuestros clientes nos eligen (pasamos de 44 a 63 meses en promedio de 2018 a 2023)

↓ **30%** deserción de clientes

Top #1 en 14 de los 27 atributos de experiencia en NPS* en relación con nuestros competidores.

Servicios

- #1 Interés en clientes
- #1 Profesionalismo y preparación
- #1 TAS (Token de Acceso a Servicios)
- #1 Banca telefónica
- #1 App
- #1 Simplicidad para operar
- #1 Claridad en el lenguaje
- #1 Brinda atención personalizada
- #1 Protege datos del cliente

Producto y precio

#1 Facilidad de uso de productos

Imagen de la institución

- #1 Fuerte y sólida
- #1 Innovadora
- #1 Transparente
- #1 Información de ofertas y promociones

* NPS: Net Promoter Score es un indicador que se utiliza para determinar la lealtad de clientes a una empresa.



Acciones que ponen al cliente en el centro



En 2023, nuestros esfuerzos se centraron en continuar brindando un servicio de excelencia, impulsados por nuestra cultura, que pone al cliente en el centro y el robustecimiento de canales que permiten simplificar y mejorar la experiencia de clientes.

Programas que relanzamos en 2023

Súper Miércoles

Utilizamos la plataforma de Súper Miércoles, la promoción más masiva de toda nuestra propuesta de valor para apalancar los objetivos estratégicos del Banco como nóminas, Modo y Select.

Durante 2023 obtuvimos los siguientes resultados:

+408.000 transacciones realizadas

Los consumos realizados totalizaron **\$20.100 MM**

Alcanzamos el **puesto #1** en transacciones en punto de venta en Modo

Sorpresa Santander

Reformulamos la propuesta de valor de este programa de suscripción, con más y mejores beneficios (YPF, Jumbo Disco y Veá, Pedidos Ya, Farmacity, entre otros).

Cerramos el año con **950.000** personas suscriptas al programa

\$2.145 MM de comisiones

SuperClub+

Es el programa de fidelización de clientes en el que otorgamos puntos a quienes más operan con el Banco.

1.680.000 canjes en una propuesta heterogénea de beneficios que incluye productos, millas, comodines de descuento y productos del catálogo Comprometidos (productos hechos por organizaciones que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad o que tienen el foco puesto en el cuidado del medio ambiente).

Women

Mejoramos la propuesta de formación y beneficios de este programa adicional de suscripción incorporando ahorros en Coto, fechas especiales en shoppings y marcas de indumentaria, además del tradicional descuento del 50% en peluquerías.

+ 201.000 personas suscriptas

\$1.140 MM en comisiones



Novedades

Entendiendo a nuestros clientes

Constantemente buscamos estar cerca de las personas que nos eligen. Por eso, en 2023 lanzamos un equipo especializado en **Behavioural Economics** (comportamiento económico).

¿Su propósito? Entender la causa raíz del comportamiento de clientes en diferentes contextos, profundizando en sus motivaciones, barreras o fricciones a las que estamos expuestos para **diseñar mejores procesos y, en consecuencia, mejorar su experiencia.**

Reclamos

Resolución en el primer contacto para reclamos de promociones: incrementamos **+51% la resolución en el primer contacto de casos** que involucraban la devolución monetaria inmediata a clientes por montos menores.

Resolución de los reclamos desde la raíz: implementamos una automatización robótica (RPA) que realiza ajustes automáticos ante fallas en los depósitos y extracciones de dinero en las TAS (Token de Acceso a Servicios) y ATM (cajero automático).

- **55% de las operaciones que tienen fallas son resueltas por la automatización evitando la carga del reclamo.**
- **60% de los reclamos por este tema se resuelven en el primer contacto.**

Beneficios 360: desarrollamos e implementamos un único repositorio con todas las promociones lo que nos permitió mejorar la trazabilidad y la información para el manejo de reclamos.



Autogestión

Evolucionamos el asistente virtual cognitivo con tecnología de procesamiento de lenguaje natural (NLU): alcanzamos la mayor valoración histórica del canal con un crecimiento de +27 pp vs. 2022 en NPS.

Implementamos formularios autogestivos: pusimos a disposición de clientes una solución ágil para el proceso de solicitud de productos de mayor demanda en los canales asistidos.

↓ 70% caudal de casos en canales asistidos gracias a las opciones autogestivas.

Relanzamiento de Hablalo: implementamos una versión mejorada de la plataforma que permite una comunicación totalmente inclusiva.

Esta versión suma traducción simultánea, interfaz adaptable según nivel de motricidad y un segmento diseñado para personas con TEA (Trastorno del Espectro del Autismo).



Proyectos y programas pensados para personas jurídicas

CX Clinic Personas Jurídicas

Lanzamos este programa que busca potenciar la experiencia y lealtad de clientes de este segmento en determinadas sucursales seleccionadas para que sean acompañadas por un equipo de especialistas.

Resultado: +12 pp NPS en sucursales participantes

Centro de ayuda

Expandimos el alcance de nuestra plataforma de autogestión para la resolución de dudas y consultas llevándola a nuevos canales digitales para personas jurídicas, unificando la experiencia en todos los puntos de contacto.

+ 1 MM visitas

+ 75% vs. 2022

+7 pp en valoración del contenido vs. 2022

Chat + Asistente virtual en Portal Único de Empresas (PUE)

Implementamos un nuevo canal de atención para personas jurídicas que nos eligen dentro del PUE, que cuenta con Santi, nuestro asistente virtual, que favorece la autogestión.

Onboarding

Lanzamos la isla de bienvenida para clientes del segmento personas jurídicas para asistirles en sus primeros pasos de ingreso al Banco.

+200% permanencia de clientes en los primeros 90 días

+10 pp en activación de clientes

Ayuda empresas

Consolidamos nuestro canal de soporte, acompañamiento y contención postventa para clientes.

+49 pp creció el NPS del canal vs. 2022



La satisfacción de clientes empieza con nuestras personas

Santander Experience Award

Realizamos la segunda edición de los premios a la excelencia en *Experiencia de Clientes*, un evento en el que destacamos a aquellos equipos, personas y experiencias que más impactaron de manera positiva para mantenernos en el 1er Puesto en NPS*. Participaron representantes de todas las áreas y canales de Santander.

- **+150 participantes**
- **49 reconocimientos**



CX Day 2023

Volvimos a ser anfitriones de uno de los encuentros de negocio y experiencia de cliente (CX) más importantes de LATAM. Este evento reunió a referentes de CX nacionales e internacionales que dieron a conocer las claves para mejorar y revolucionar el servicio que se brinda a clientes.

+300 personas participaron de forma presencial, en stands y por conexión por *streaming* para Latinoamérica.

Día Internacional de CX

El 3 de octubre celebramos por primera vez el *Día de la Experiencia del Cliente* junto a Santander Latinoamérica. Para conmemorarlo, compartimos distintas acciones y mejores prácticas para estar más cerca de nuestros clientes.

Welcome Day

En 2023 incluimos en el proceso de inducción para quienes ingresan a trabajar a Santander Argentina una capacitación sobre experiencia de clientes y nuestra cultura #ThinkCustomer.

Conocemos más sobre el mundo de CX

Desarrollamos una serie de videos creados para compartir mejores prácticas sobre la experiencia a clientes y generar integración de los distintos equipos.

- Levante la mano quién no se preguntó cuál es la diferencia entre CX y UX**. **+4.300 vistas**
- Proceso interno de medición de la experiencia de clientes. **+3.700 vistas**

Formación y talleres

Realizamos capacitaciones a diversos equipos para fomentar una cultura centrada en clientes.

- **+75 talleres**
- **1.000 participantes**
(de los cuales 100 personas son líderes)

* NPS: Net Promoter Score es un indicador que se utiliza para determinar la lealtad de clientes a una empresa.

** CX = experiencia del cliente y UX = experiencia del usuario.



Compromiso con el ambiente

En Santander Argentina, asumimos el compromiso de impulsar el crecimiento inclusivo y sostenible y de acompañar a la comunidad en su transformación ambiental.

¿Cómo lo hacemos?

Hacé click en cada título para acceder a la sección

- Promoviendo soluciones para respaldar la transición de clientes a una economía baja en carbono.
- Considerando y evaluando 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.
- Estableciendo mecanismos de gestión que permitan medir de forma objetiva la evolución del desempeño ambiental y la toma de decisiones.
- Participando en iniciativas internacionales y locales relacionadas con la sustentabilidad.
- Fomentando la conciencia ambiental en nuestro equipo, clientes, proveedores y de la comunidad en general, a través de acciones de voluntariado, mesas de diálogo intersectoriales y capacitaciones.





Finanzas verdes: hacia una economía baja en carbono



Acompañamos a clientes en la transición hacia una economía baja en carbono, ofreciendo financiamiento y asesoramiento para la compra de productos sustentables y la concreción de proyectos que reducen el impacto ambiental:

■ **En 2023 participamos en la colocación de 15 bonos verdes, sociales, sustentables y vinculados a la sustentabilidad, por un monto superior a USD 416 MM.** A través de ellos, se obtuvo financiamiento para parques eólicos y fotovoltaicos, infraestructura urbana sostenible y proyectos de alto impacto social y ambiental.

- Acompañamos a las provincias de **Mendoza y La Rioja en sus primeras emisiones etiquetadas ASG** destinadas al financiamiento de un tranvía eléctrico y un parque solar, respectivamente.
- **Participamos por primera vez en la emisión de un bono exclusivamente social**, acompañando a la organización [Pro Mujer](#) en su segunda emisión en el mercado

de capitales. Esta organización otorga créditos a mujeres con microemprendimientos con acceso limitado al crédito, con el objetivo de mejorar su nivel de vida.

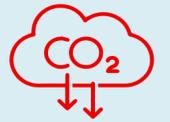
■ **Impulsamos la transición energética de nuestros clientes a través de alianzas con socios claves en el ecosistema de energías renovables.** En 2023 firmamos dos nuevas alianzas: YPF Solar y Multiradio, que junto a EnelX son nuestros socios estratégicos. Ellos brindan asesoramiento técnico, instalan y ponen en funcionamiento sistemas solares fotovoltaicos, mientras que desde Santander ofrecemos asesoramiento y financiamos los proyectos.

■ **Ofrecemos a individuos y empresas préstamos sustentables destinados a la adquisición de productos que mejoran la eficiencia energética y reducen el impacto ambiental** como, por ejemplo, paneles y termotanques solares, y electrodomésticos con alta eficiencia energética, entre otros.

■ **Promovemos la movilidad baja en carbono**, ofreciendo préstamos para la compra de bicicletas, monopatines, vehículos híbridos y eléctricos.

■ **Expandimos el financiamiento al sector agro** para alcanzar a productores que realizan siembra directa (una técnica de manejo del suelo en la que se prescinde de la roturación) que nos permite reducir emisiones y aumentar la biodiversidad del terreno. Se trata de un programa de *Confirming Inverso*, a través del cual financiamos la compra de semillas e insumos para productores. Nos aliamos con Puma, empresa de AgTech Argentina, para promover la medición de huella de carbono de nuestros clientes agro.

■ Continuamos desarrollando distintas **mesas internas e interdisciplinarias de trabajo** para impulsar oportunidades ambientales y sociales en nuestros clientes y analizar operaciones potencialmente sustentables, siempre respaldándonos en el Sistema de Clasificación de Finanzas Sostenibles del Grupo Santander.



Nuestro camino hacia la descarbonización

Emisiones netas cero hacia 2050

La descarbonización es el proceso necesario para lograr reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, fundamentalmente las que se producen en forma de dióxido de carbono.

Cuando un país o una entidad comienza su descarbonización, lo que está haciendo es poner en marcha un plan de acción con medidas para reducir estas emisiones, tal y como hemos hecho en Santander.

Después de compensar nuestra huella operacional a partir de 2020, tenemos la ambición de lograr cero emisiones netas para 2050, con el fin de apoyar el Acuerdo de París sobre el cambio climático.



Medición y reducción de la huella de carbono

Controlamos y seguimos los principales consumos y emisiones generadas por nuestra actividad, lo que nos permite priorizar las acciones más efectivas de reducción del impacto ambiental y establecer objetivos para mejorar de forma sistemática nuestra gestión.

Los programas de reducción de la huella de carbono en 2023 incluyeron planes de eficiencia energética basados en la instalación de paneles solares, banco de baterías, implementación de sistemas de gestión energética, sensores de presencia y fotovoltaicos, entre otras acciones.

Compromisos públicos

En Santander somos **neutros en carbono en nuestras operaciones**



Año compensado	Huella de carbono tCO ₂ *	Reducción interanual
2020	18.387	18% (respecto al 2019, 22.364 tCO ₂)
2021	14.568	20,77%
2022	11.589**	20,45%
2023	10.074	13,07%

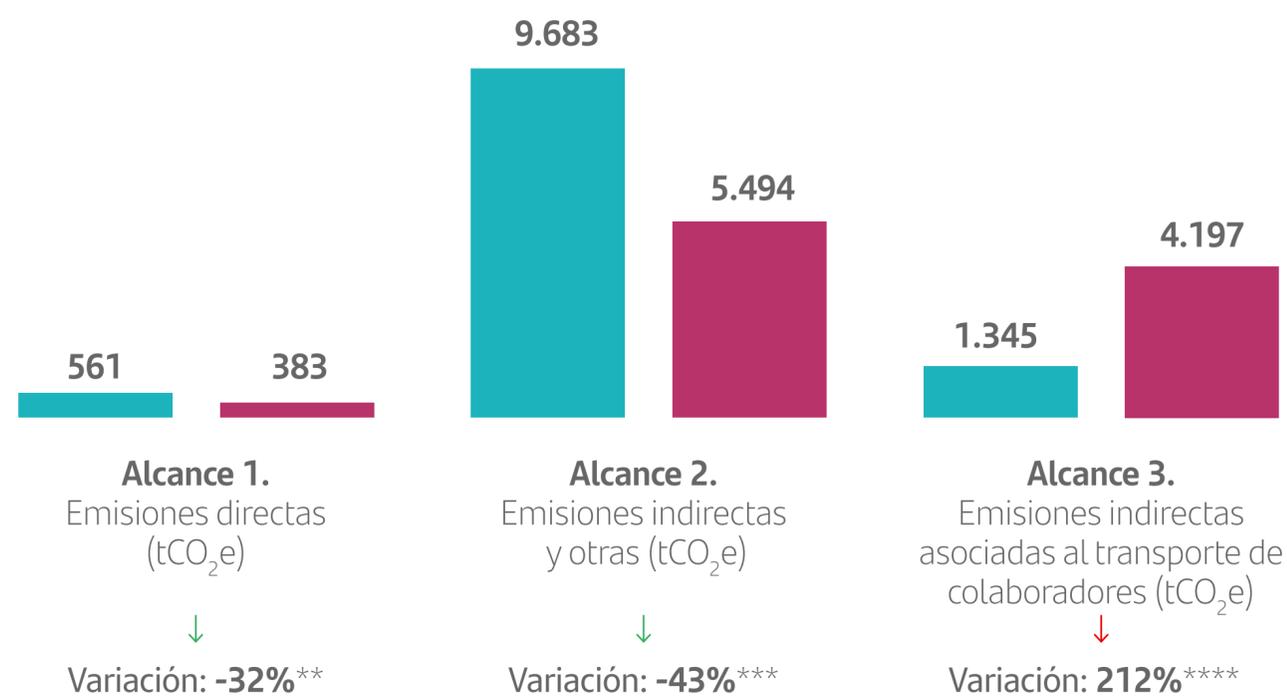
* Contempla emisiones de alcance 1 y 2 y emisiones de alcance 3 procedentes de los desplazamientos de los colaboradores y viajes en avión del negocio.

** La cantidad reportada de toneladas de dióxido de carbono para el período 2022 difiere del monto publicado en el Informe anterior ya que, luego de la fecha de publicación, se definió a nivel corporativo modificar el factor de conversión de energía eléctrica, lo que resultó en una disminución del número informado (abril 2023).



Emisiones (tCO₂e)*

2022 2023



Intensidad energética	2021	2022	2023	Variación vs. 2022 (%)
Energía eléctrica (MJ)*****	184.968.000	161.325.983	160.430.094	-0,56%
Superficie Santander (m ²)*****	308.210	299.749	261.819	-12,65%
Intensidad energética (MJ/m ²)*****	600,14**	538,20	612,75	13,85%

* Emisiones de alcance 1 y 2, y emisiones de alcance 3 procedentes de los desplazamientos de colaboradores y viajes de negocios de todas las sociedades de Santander Argentina.

** Eficiencia

*** Compra de energía verde

**** A partir del 2023 comenzamos a incluir en la huella operacional los desplazamientos de colaboradores hacia y desde su lugar de trabajo de Santander Argentina.

***** MJ= megajulio

***** Para los m² contemplamos la superficie total construida tanto de sucursales activas, testimoniales y edificios centrales (Garay – Antequera – Arguibel) /Dato octubre 2023.

***** La disminución en la intensidad energética se debe a la reducción de la superficie del Banco y al contexto de trabajo remoto que redujo la presencia de colaboradores en los edificios.



Consumo energético

Compromisos públicos (vs. 2022)

Porcentaje de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables sobre el total del consumo:

2022

24%

2023

60%

Un incremento interanual del 150%. De esta forma, **seguimos alineándonos al compromiso global de energía eléctrica 100% renovable para 2025.**

* Incluye el consumo interno de electricidad, gas natural, gas oil y nafta.

En 2023, **redujimos nuestros consumos** vs. 2022:

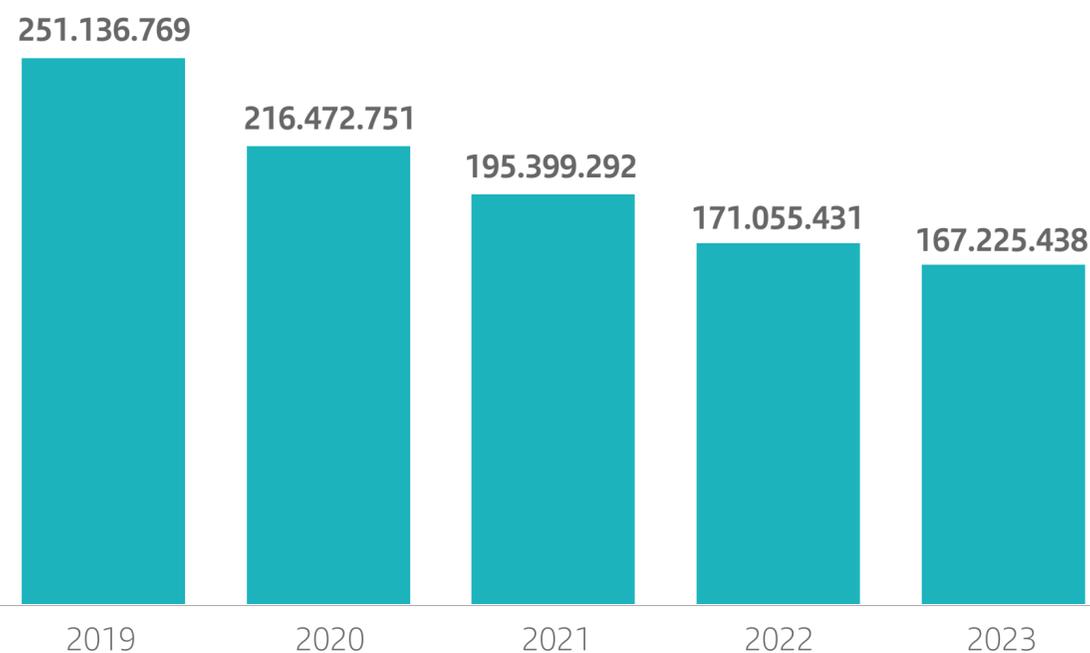
-0,56%
energía eléctrica

-16,52%
nafta

-33,42%
gas natural

-2,24%
total de consumos

Total consumo interno (MJ)*



[Para más información consultar el Anexo](#)



Sucursales sustentables

Nuestras sucursales sustentables cuentan con paneles solares fotovoltaicos, banco de baterías para la generación y almacenamiento de energía solar e incorporación de tecnología inteligente que automatiza y disminuye en cada sitio el consumo eléctrico en un 20% aproximadamente.

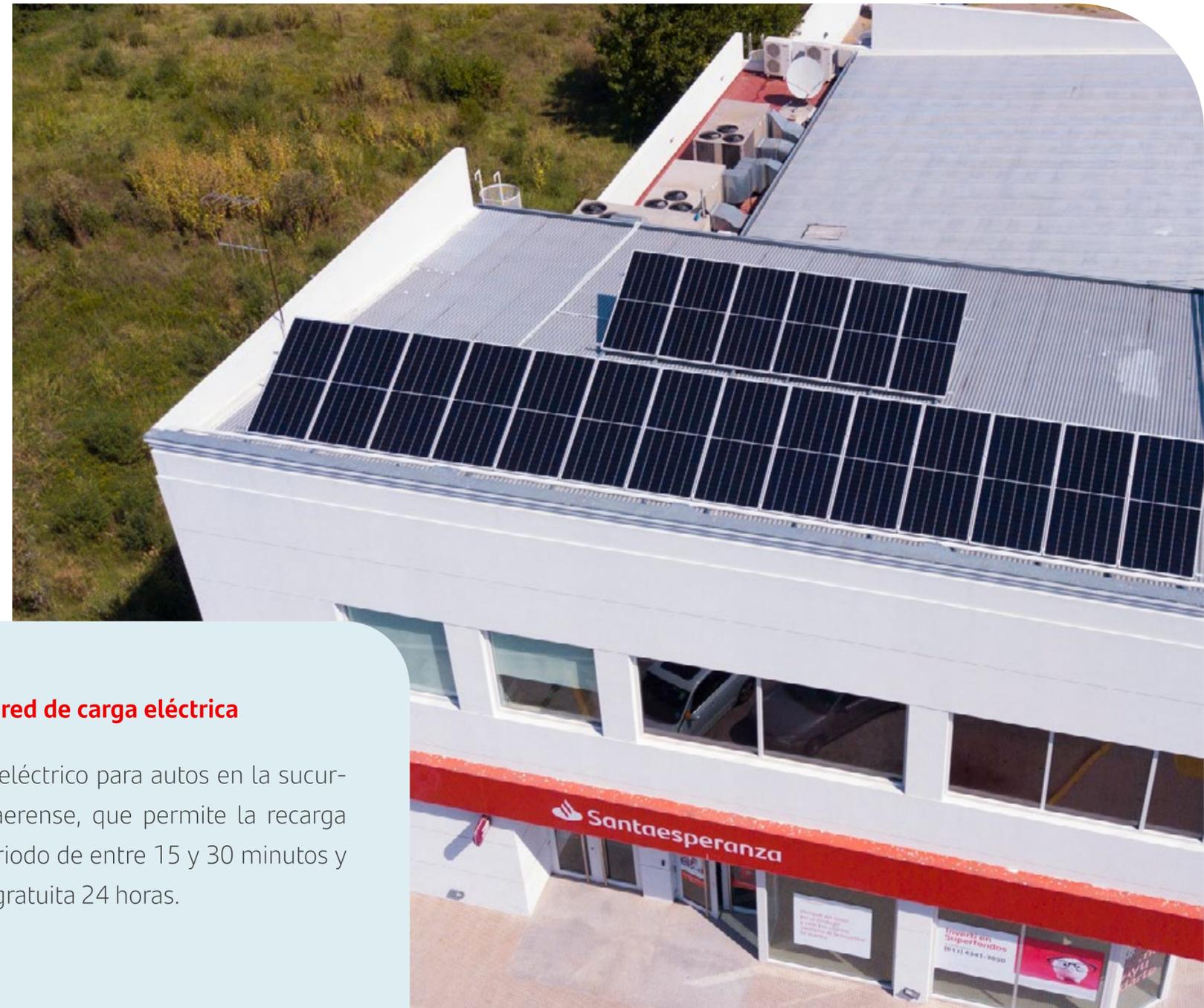
Esta iniciativa nos permitió eliminar en 46 sucursales el uso de combustibles fósiles para el funcionamiento de grupos electrógenos ante cortes de suministro.

46

sucursales sustentables
finalizadas en 2023

Alianza con YPF para extender la red de carga eléctrica

En 2023, instalamos un cargador eléctrico para autos en la sucursal (738) Canning, localidad bonaerense, que permite la recarga simultánea de dos autos en un periodo de entre 15 y 30 minutos y se encuentra disponible de forma gratuita 24 horas.





Smart building

Nuestra sede corporativa en Garay:

- Utiliza **100% de electricidad renovable**
- **Recupera y reutiliza el agua de lluvia**
- Cuenta con:

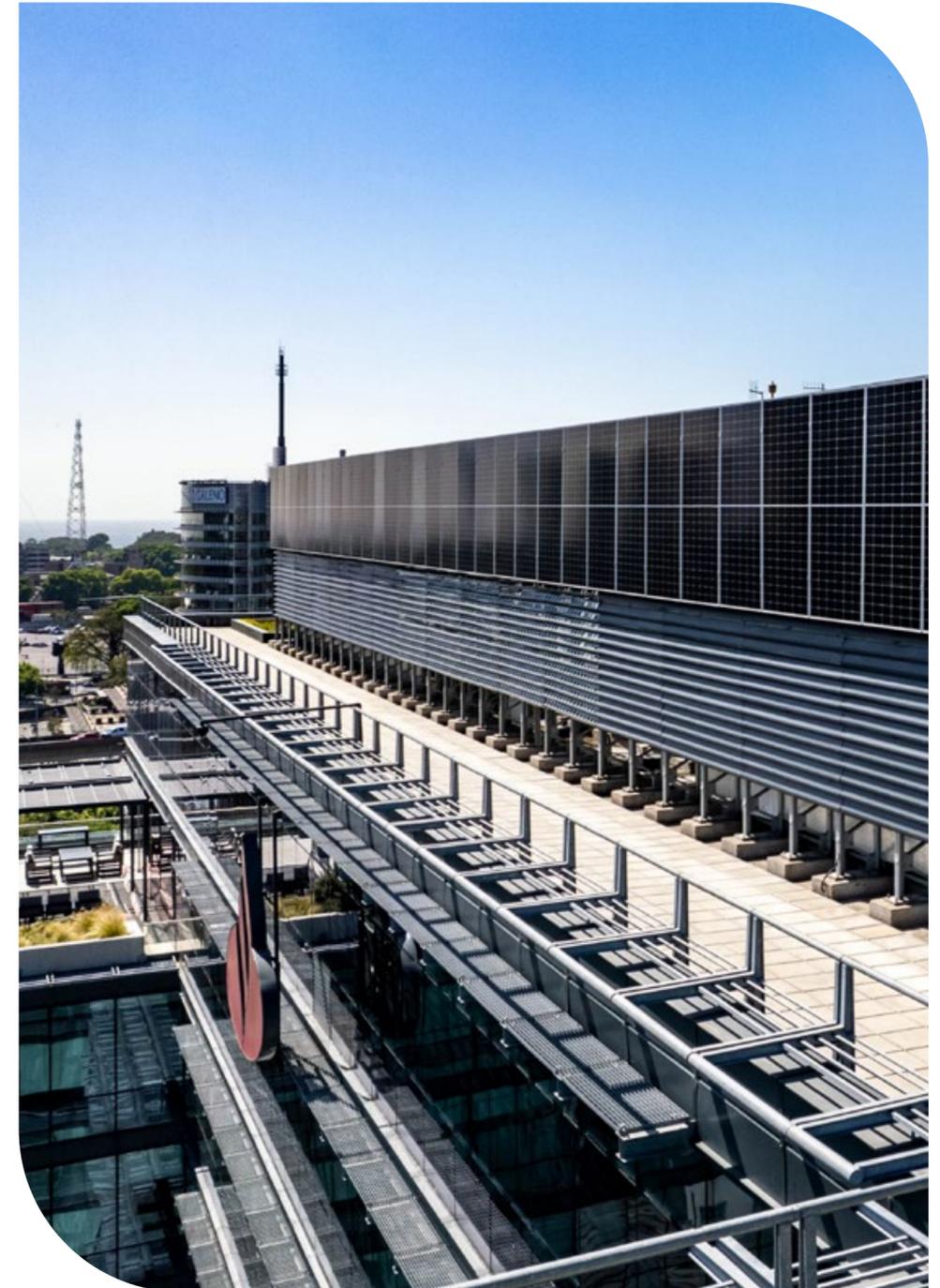
Techos verdes que ayudan a mitigar las emisiones de carbono producidos por las urbes y permiten reducir el efecto de isla de calor disminuyendo la temperatura del ambiente

Instalaciones inteligentes que nos ayudan a reducir el consumo energético

Tres cargadores para autos eléctricos en el estacionamiento

Cuatro certificaciones ambientales (LEED, Sello Verde, ISO 14.001 e ISO 50.001)

Separación en origen de residuos húmedos, reciclables y compostables





Gestión de materiales y residuos

Nuestro objetivo es reducir los residuos generados y nuestra huella ambiental. Por eso, seguimos impulsando campañas de reducción del consumo de plásticos de un solo uso y papel ([más información en el Informe Integrado 2022 de Santander Argentina](#)), generando alianzas para poner en valor los materiales que ya no utilizamos y darles una disposición responsable acorde a la normativa vigente.

Durante 2023, junto a Cultivarte realizamos capacitaciones sobre separación de residuos en origen para nuestros colaboradores. A su vez, capacitamos al personal de limpieza de los edificios Garay y Arguibel para el mantenimiento y cosecha del compost.

Gestión de residuos (kg)	2019	2020	2021	2022	2023
Peligrosos					
Baterías, combustibles, luminarias, tintas**	N/D	850	0	1.134	886
Electrónicos (RAEE)	161.292	-	46.912	9.631	9.687
TOTAL	161.292	850	46.912	10.765	10.573
No Peligrosos					
Papel y cartón	33.894	5.779	40.088*	16.121	17.091
Tapitas plásticas	407	12	0	332	***
TOTAL	34.301	5.791	40.088	16.453	17.091

* 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 o baterías se hace responsable de su disposición final cada empresa proveedora. Los kg declarados son provenientes de los edificios centrales.

*** En 2023 discontinuamos la iniciativa de recolectar tapitas plásticas. Estas pueden ser acopiadas junto al resto de los reciclables en sus correspondientes cestos.

Alianzas para la gestión de residuos

Trabajamos junto a **recolectores urbanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**, quienes reciclan los residuos de los edificios corporativos y las sucursales ubicadas en dicha zona. También tenemos circuitos de reciclaje en otras partes del país junto a cooperativas locales.

Participamos en el **Programa de Reciclaje de la Fundación Garrahan**, donando el papel blanco en desuso. El mismo se comercializa generando recursos económicos para la compra y reparación de equipamiento para el Hospital.

En alianza con la **Fundación Botella de Amor**, en nuestro edificio de Garay, recopilamos plásticos de un solo uso que aún no pueden ser reemplazados, para transformarlos en mobiliario y juegos de plaza que son donados a distintas comunidades.



Mecanismos de gestión ambiental



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

■ **Política de Banca Responsable y Sostenibilidad**

■ **Política de Gestión de Riesgos Medioambientales, Sociales y de Cambio Climático**

Certificación "Sello Verde"



"Sello Verde" es una iniciativa impulsada por parte del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La certificación premia a organismos públicos y edificios privados por sus buenas prácticas ambientales y la gestión de sus residuos secos.

En 2022 certificamos el edificio Garay con un puntaje de 3 estrellas (Puntaje final 98,04/100).

En 2023 recertificamos el edificio Garay y sumamos los edificios Antequera y Arguibel y 57 sucursales activas.

Nuestros inmuebles en Capital Federal cuentan con el Sello Verde

Certificación ISO 14.001:2015

La certificación ISO 14001:2015 tiene el propósito de apoyar la implementación de un sistema de gestión ambiental (SGA). Exige crear y poner en práctica un plan de manejo ambiental que incluya objetivos y metas ambientales y sus respectivas políticas y procedimientos para lograrlas.

En 2022, obtuvimos la certificación ISO 14.001 para 20 sucursales y para los edificios corporativos de Garay, Antequera y Arguibel. En 2023 incorporamos 10 sucursales adicionales*.

Los edificios corporativos de Garay, Antequera y Arguibel y 30 sucursales cuentan con la certificación ISO 14.001

Nuevo!

Certificación ISO 50.001:2018

Impulsa la creación de un Sistema de Gestión de Energía (SGE) y ayuda a las organizaciones a implantar una política energética proporcionando herramientas para identificar aquellas actividades que son intensivas en consumo energético y que pueden ser eficientizadas.

En 2023 certificamos el edificio Garay y dos sucursales: Azopardo y Belgrano R

* (32) Av. De los Constituyentes, (34) San Cristóbal, (49) Villa Urquiza, (57) Gaona, (79) Munro, (82) Florida, (84) San Isidro, (90) San Fernando, (94) Tigre, (109) Junca, (146) Recoleta, (167) Flores, (176) Alsina, (196) Botánico, (204) Belgrano R, (206) Márquez, (207) Libertador, (280) San Isidro Tomkinson, (413) Alem, (431) Dot Baires Shopping, (476) Puerto Olivos, (500) Parque Lezama, (519) Bajos de Belgrano, (575) Azopardo, (577) Barrio 31, (733) Estación Maipú, (784) Madero Yachting, (801) Oficina digital Barrio Norte.



Alianzas para alcanzar los objetivos



Protocolo de Finanzas Sostenibles

Junto a 30 entidades de Argentina somos parte del Protocolo de Finanzas Sostenibles, que tiene por objetivo construir una estrategia para la implementación de las mejores prácticas y políticas que promuevan el desarrollo sostenible de la industria financiera argentina. Somos miembro fundador de esta iniciativa y participamos de las distintas mesas y grupos de trabajo que se desarrollan en el marco del protocolo.





Alianzas para promover la conciencia ambiental

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

- Alianza para la Acción Climática Argentina
- Carbon Neutral+
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- Consultora Cáfila
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social (IARSE)
- Fundación Garrahan
- Fundación Vida Silvestre
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP)
- Protocolo de Finanzas Sostenibles
- Proyecto Cultivarte
- Valor AMIA

Iniciativas destacadas para la promoción de la conciencia ambiental



Programa de capacitación ambiental on-line y gratuito para toda la comunidad, brindamos capacitaciones sobre huella de carbono, plásticos, energías renovables, movilidad sustentable y compras responsables, entre otros. [Conocé más](#)



Summit ESG

Realizamos un encuentro en nuestro edificio corporativo Garay en el que debatimos sobre el impulso de las finanzas verdes y cómo estas pueden promover modelos de negocio más sostenibles.



Junto a la Fundación Vida Silvestre, buscamos formar actores de cambio que promuevan prácticas sustentables. Como cada año, participamos en La Hora del Planeta y apoyamos la [plataforma educativa](#) para docentes, educadores y multiplicadores, donde ofrecemos contenidos gratuitos sobre distintas temáticas ambientales. **Durante 2023, más de 41.200 personas participaron en estas iniciativas.**



En alianza con Valor AMIA, brindamos capacitaciones sobre triple impacto a algunas de nuestras empresas proveedoras y equipos de compras, con el fin de generar un espacio para el intercambio de experiencias y conocimientos con nuestra cadena de valor.



Junto a la cooperativa Reciclando Conciencia, realizamos durante el verano una campaña de concientización ambiental limpiando los desechos de las playas de nuestra costa. Los plásticos recuperados fueron reciclados y transformados en libretas. [Conocé más](#)



Inclusión y empoderamiento financiero



Hacé click en cada título para acceder a la sección

[Inclusión financiera](#)



[Programa de Educación Financiera Santander](#)



Compromisos públicos (vs. 2022)

504.613

Personas incluidas financieramente
(322.818 → +56%)

42.639*

Personas alcanzadas por acciones de
educación financiera (15.847 → +169%)

* Incluye contenidos distribuidos de manera sincrónica y asincrónica.



Inclusión financiera

Nuestro compromiso: contribuir a la inclusión de las personas.

Queremos acercarnos a todos nuestros grupos de interés en términos financieros, otorgarles herramientas para que puedan operar con mayor libertad y conocimiento. Buscamos incluir a las comunidades: aumentar su bancarización y difundir herramientas financieras para mejorar su bienestar financiero.

Impulsamos la inclusión financiera de **personas jubiladas**, a quienes ofrecemos un servicio diferencial y la **bancarización en zonas remotas** o donde existen baja o nula presencia de otras entidades financieras.

96.351 mil

clientes nuevos vinculados por beneficios sociales

89.119

transacciones en 13 cajeros neutrales* en 2023

Sucursales de Integración Social (SIS)

Contamos con **8 SIS en barrios populares de CABA y GBA**, atendidas por más de **20 colaboradores** que viven en dichas comunidades, lo que nos permite brindar nuestros servicios a **+154 mil beneficiarios**, de los cuales **+32 mil son nuevos clientes** alcanzados en 2023.

26.017

personas jubiladas ayudadas en 2023

23

cajeros automáticos a disposición de las personas de las zonas

200 mil

operaciones promedio por mes

3 de cada 4

operaciones las realizan personas que no son clientas del Banco



- 1. Barrio La Juanita - Laferrere
- 2. Ciudad Santa María - San Miguel
- 3. Castelar Sur - Morón
- 4. Don Orione - Almirante Brown
- 5. Barrio 20 - CABA
- 6. Barrio 31 - CABA
- 7. Barrio Itatí - Quilmes
- 8. Villa Jardín - Lanús

* Cajeros ubicados en zonas de baja densidad poblacional, zonas socioeconómicamente vulnerables o donde se registra poca o nula presencia de otros cajeros de la red Banelco.



Estamos presentes impulsando la resiliencia de las personas

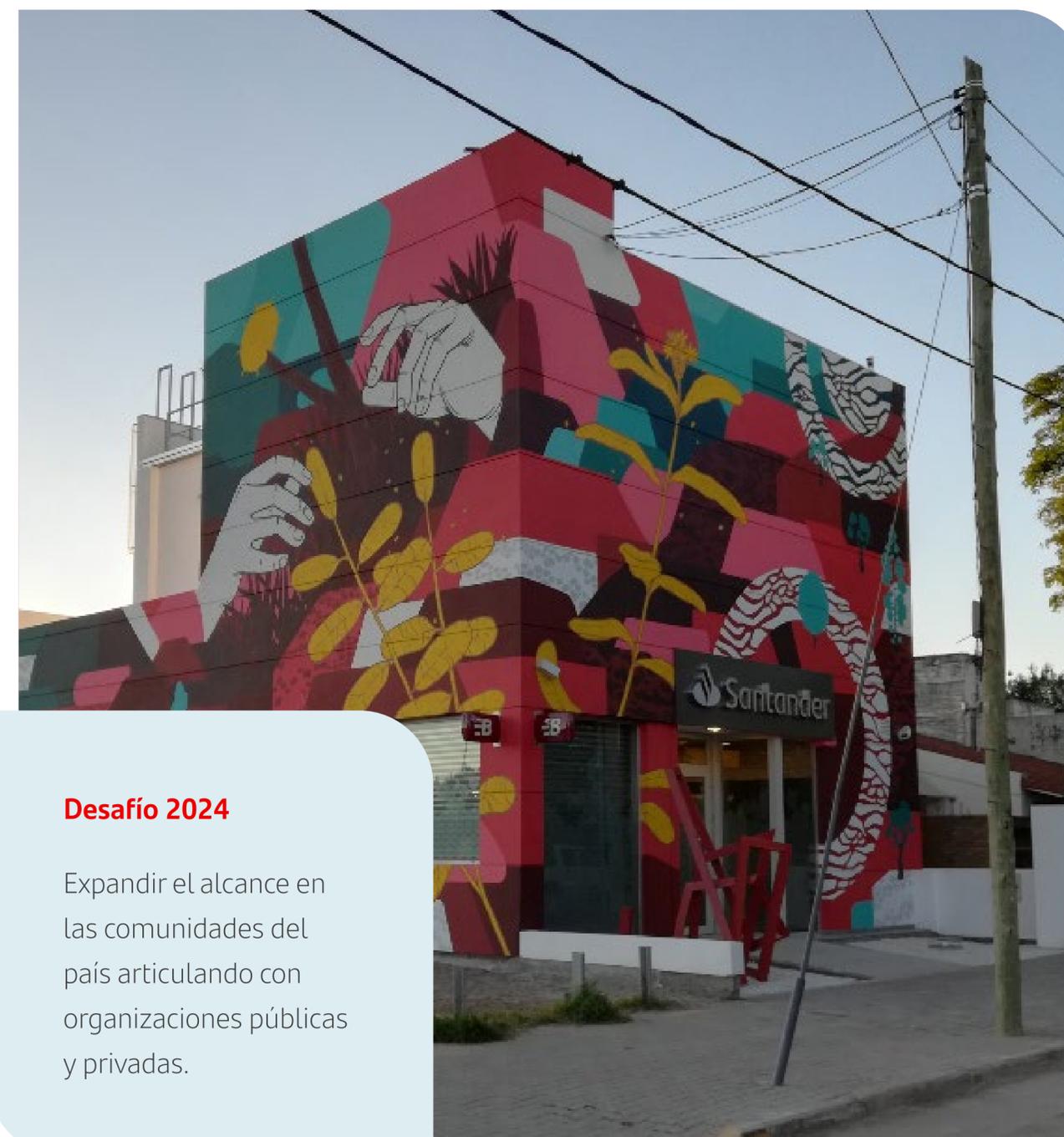
Con el transcurso de los años, nuestra presencia en estos barrios se convirtió en la principal fuente para desarrollar iniciativas de formación para el empleo en dichas comunidades. Junto a distintas organizaciones llevamos adelante programas en los que incorporamos a la formación técnica, la capacitación en habilidades blandas y educación financiera, **con el objetivo de que quienes egresan cuenten con más oportunidades de inserción laboral.**

Sabemos que muchas de estas personas al egresar emprenden y es por eso que las acompañamos con productos financieros para que inicien o puedan seguir desarrollando su actividad.



Volvimos a ser reconocidos por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires con el sello de Impacto Social, un reconocimiento a organizaciones que desarrollan acciones sociales en barrios populares.

Préstamos inclusivos: ofrecemos microcréditos con tasas y políticas de crédito diferenciales y cajas de ahorro con tarjeta de crédito y débito.



Desafío 2024

Expandir el alcance en las comunidades del país articulando con organizaciones públicas y privadas.



Programa de Educación Financiera Santander

La educación financiera es un pilar fundamental de la **salud financiera de las personas** y una de las bases de nuestra agenda de Banca Responsable. Todos los días, en todo momento, la economía está presente en nuestra vida. Por lo tanto, **la educación financiera es un activo crítico para la inclusión y el bienestar de las personas y, en definitiva, la transformación social.**

La educación financiera impulsa nuestros esfuerzos de cara al compromiso de inclusión financiera asumido.

- Cuatro contenidos identificados como prioritarios:**
- Conceptos financieros básicos
 - Gestión de finanzas
 - Banca digital
 - Finanzas sostenibles

- Siete audiencias prioritarias:**
- Menores de 13 años
 - Jóvenes entre 14 y 20 años
 - Estudiantes universitarios
 - Mayores de 65 años
 - Pymes y personas emprendedoras
 - Personas en situación de vulnerabilidad
 - Colaboradores

Todas las iniciativas que desarrollamos buscan cubrir como mínimo uno de los cuatro contenidos identificados como prioritarios para alguna de las audiencias prioritarias, guiados por una taxonomía corporativa y enfocados en las necesidades e intereses actuales de cada audiencia.



Educación para mejorar la salud financiera de clientes y no clientes

La educación financiera ayuda a tomar mejores decisiones sobre cómo administrar el dinero de manera responsable y eficaz. Fomenta el hábito del ahorro y la planificación del gasto, así como el uso responsable de los productos y servicios financieros, a la vez que contribuye a la estabilidad financiera, la protección de consumidores, la inclusión digital y la prevención de fraude.

Esta temática encuentra cada vez más espacio en la **estrategia de todos los equipos del Banco** siendo muchos de ellos los que participan como interlocutores al momento de compartir el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Nuestro Programa de Educación Financiera ofrece una **propuesta integrada por actividades presenciales y digitales** que nos permiten acercar conocimientos y herramientas, a partir de capacitaciones y dinámicas, para que las personas que participan puedan tomar decisiones de manera informada y responsable sobre sus finanzas. Para distribuir esta oferta, nos apoyamos en organizaciones aliadas y, en especial, en nuestra **Red de Educadores Financieros**, conformada por colaboradores de Santander que, de manera voluntaria, se capacitan internamente y luego ofrecen los conocimientos al público.

+ 60 colaboradores de Santander forman parte de la Red de Educadores Financieros.



Nuestras alianzas

Entre las alianzas externas desarrolladas en 2023, aparecen **Lufindo y TICMAS**, con plataformas interactivas, y **Digitalizate y Fundación Padres** con charlas a partir de contenidos iniciales.

[Conocé más](#)

Con la actividad desarrollada junto a la Fundación, alcanzamos cerca de 700 jóvenes del último año del secundario en 10 colegios de CABA, GBA y Santa Cruz con quienes compartimos un encuentro en el que abordamos valores, habilidades sociales y educación financiera.



Educación financiera y Fundación Santander

En 2023, generamos contenidos pensados exclusivamente para el público asociado a la Fundación Santander. Con el concepto "creadores", llevamos a cabo **capacitaciones presenciales** a través de voluntarios internos que desarrollaban temáticas asociadas al arte desde sus variadas disciplinas. A su vez, generamos un [contenido audiovisual](#) asociado a presupuestos que se alojó en Impulso Digital, plataforma del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

**66**

educadores financieros

42.639

personas alcanzadas con estas acciones

Los materiales online y asincrónicos se configuraron como la fuente que nos permitió federalizar nuestro alcance, **ampliar los contenidos y crecer exponencialmente en cantidad de personas alcanzadas.**

Nuestra oferta asincrónica incluye:

- [Santas Finanzas](#) - pódcast sobre temas generales de finanzas
- Kit teórico-práctico para trabajar en el aula
- Trivias
- Gran abanico de videos en [YouTube](#)

Estas actividades nos permiten abordar cuestiones iniciales y repasar conceptos a través de situaciones asociadas a públicos específicos (emprendedores, jóvenes, personas adultas mayores, entre otros).

Educación financiera como oferta de valor para colaboradoras y colaboradores

Durante 2023 continuamos la estrategia de acompañamiento en educación financiera para el equipo Santander. El foco estuvo en la oferta de inversiones disponible, los canales de operatoria y los consultorios online, que consistían en encuentros de una hora de duración, con especialistas del sector, para acercar información más detallada en determinados momentos del año.

Resultado: aumento en el consumo de los beneficios para colaboradores y creación de una comunidad interna con participantes de los consultorios y sus espectadores como espacio para continuar el intercambio generado:

5 consultorios en 2023, con promedio de 400 personas presentes en cada uno

95% NPS promedio

85,9% de la dotación pidió el adelanto de sueldo

5.555 operaciones de inversiones, un aumento de 77% respecto a 2022



Diversidad e inclusión



Establecimos a la diversidad como un pilar fundamental y un aspecto clave para trabajar dentro de nuestra cultura corporativa, enmarcado en el objetivo "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 que 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, discapacidad y LGBTIQ+.

0 casos de discriminación registrados en 2023.

[Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

Género

Discapacidad

LGBTIQ+

Desafíos por delante



Género

Impulsamos programas de desarrollo y *coaching* para continuar potenciando el **posicionamiento de mujeres en puestos de liderazgo** (Comité Ejecutivo y Comité de Líderes) y apuntamos a una **brecha salarial igual al 0%** en el mediano plazo (*Gender Pay Gap*).

Compromisos públicos (vs. 2022)

33%

de mujeres en posiciones senior (28% → +19%)

115

clientes y colaboradores gestionaron el cambio de nombre gracias al circuito online de modificación de nombre de pila autopercebido, acorde a su identidad de género.

+271% con respecto a 2022

¿Cómo lo hacemos?

Young Leaders 2023: es un programa global que tiene como objetivo identificar la nueva generación de líderes y desarrollar sus habilidades para acompañar e impulsar la transformación cultural de Santander.

En 2023 pusimos foco en la selección para asegurar la participación de un 64% de mujeres en el programa. +28% vs. 2022

Santander Women Network: en 2023 participaron 16 mujeres del programa de mentoreo global que busca proporcionarles las herramientas necesarias para superar las barreras de cristal que a menudo impiden su progreso en el mundo corporativo. A través de la mentoría y la capacitación en *coaching*, estas mujeres adquieren habilidades y conocimientos que les permiten navegar y superar estos obstáculos.

Este tipo de programas contribuye a aumentar la representación femenina en puestos de liderazgo al fortalecer sus habilidades y potenciar su confianza. Además, al abordar y desafiar las normas y prejuicios de género en el lugar de trabajo, estos programas ayudan a reducir la brecha salarial de género (GPG).

8M: durante 2023 realizamos diversas actividades centradas en la igualdad de género que atravesaron la agenda del 8M:

- Dictamos una charla que proporcionó herramientas para implementar un enfoque de género y donde se discutió el papel de las masculinidades emergentes.

- Desarrollamos material audiovisual que examinó la representación de la mujer en la publicidad y que puso de manifiesto una representación machista de la mujer, subrayando la necesidad de un cambio en la forma en que se las retrata en los medios.

Igualdad salarial: Garantizar la igualdad salarial entre hombres y mujeres es otro de nuestros compromisos estratégicos. El seguimiento constante de los indicadores de equidad salarial de género (Equal Pay Gap) y la brecha salarial entre hombres y mujeres (Gender Pay Gap) a lo largo de los años nos permite llevar a cabo un monitoreo minucioso con procesos claros.



Equal Pay Gap (EPG): se calcula comparando salarios entre hombres y mujeres que realizan el mismo trabajo, en el mismo nivel y en la misma función. Esto busca capturar “una equidad salarial para un mismo trabajo equivalente”.

Desde 2019 implementamos diversos programas para fomentar prácticas de remuneración justas y reducir la brecha de equidad salarial. La última medición del 31 de octubre 2023 revela que nuestra brecha es 0,5% en EPG y trabajamos arduamente para alcanzar la brecha cero.

Para lograrlo, adoptamos una perspectiva de género a través de acciones concretas:

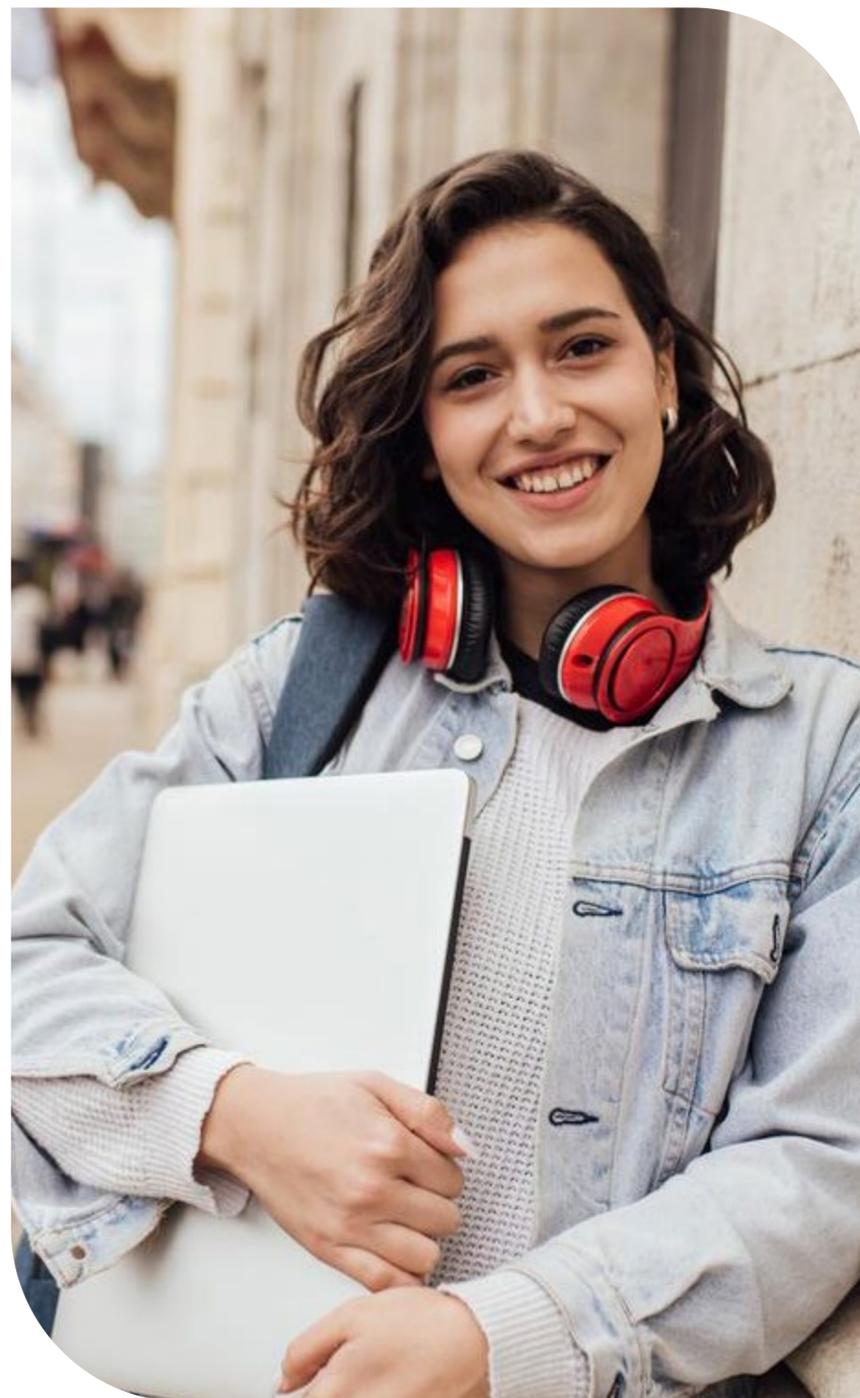
1. Con el **equipo de Compensaciones**, revisamos sistemáticamente los ciclos de remuneración (promociones, méritos y bonus basados en meritocracia).
2. Con el **equipo de Recursos Humanos**, supervisamos y garantizamos la coherencia en las propuestas de revisión de las distintas áreas, con un enfoque en eliminar posibles sesgos de género.
3. Con el **equipo de Selección**: controlamos periódicamente las posiciones cuya previsión de contratación es elevada a medio plazo, para garantizar la equidad salarial desde el inicio del proceso de contratación. También aseguramos que existan suficientes personas de distintos géneros para que la negociación no esté sesgada.

Gender Pay Gap (GPG): mide la diferencia de las retribuciones, independientemente de la naturaleza de su trabajo, en una organización. En Santander, las diferencias provienen de estos factores: la menor representación de mujeres en posiciones directivas y de negocio, y su mayor presencia en posiciones de banca minorista y soporte.

Con el objetivo de abordar las diferencias salariales entre hombres y mujeres hemos establecido una metodología basada en las mejores prácticas, implementando directrices comunes para todas las unidades locales sobre cómo abordar oportunidades de mejora.

Desde 2019, hemos ido creando estándares rigurosos para la promoción, reclutamiento, planes de sucesión, formación en sesgos inconscientes y la creación de un *pool* de talento para asegurar la diversidad. Todo ello acompañado por comunicaciones de la Dirección e iniciativas como el *mentoring* o el *networking* para lograr un equilibrio organizacional.





Discapacidad



Buscamos facilitar oportunidades de inserción laboral para personas con discapacidad 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. Nos focalizamos en la empleabilidad, por eso trabajamos sobre la cadena de valor, creamos políticas y procedimientos.



¿Cómo lo hacemos?

Academia de desarrollo *Front End* dirigida a personas con discapacidad

En alianza con **Inclúyeme** (encargada del proceso de reclutamiento y selección de las personas) y **Mindhub** (responsables de la formación técnica) desarrollamos esta formación de dos meses que persiguió dos objetivos:

1. Impulsar el aprendizaje de habilidades técnicas de desarrollo *Front*.
2. Promover el aprendizaje de competencias replicando un entorno similar al trabajo.

En 2023 incorporamos 21 personas con discapacidad (entre Banco Santander, Santander Tecnología y Santander Consumer) y seis de ellas formaron parte del bootcamp que dictó Santander Tecnología.

Trabajamos con nuestros líderes, capacitándolos y dándoles herramientas para la incorporación de personas con discapacidad a sus equipos de trabajo.

Nuestros eventos internos masivos cuentan con intérpretes de lengua de señas argentinas. Trabajamos para que nuestros emails, presentaciones y otros mensajes puedan ser accesibles para todas las personas.



LGBTIQ+

Queremos generar oportunidades para esta comunidad. Por eso, desarrollamos herramientas de educación e inclusión financiera, brindamos programas de sensibilización y formación en diversidad sexual, ajustamos nuestras políticas y procedimientos para que sean más inclusivas y trabajamos con nuestra cadena de valor para visibilizar a esta comunidad.

¿Cómo lo hacemos?

Charlas en primera persona: desarrollamos charlas abiertas de concientización en diversidad e inclusión en ambientes laborales en las que reflexionamos sobre qué es el orgullo y la importancia de 'Embrace' e integrantes del colectivo LGTBQ+ nos compartieron sus historias.

Diversidad en el Onboarding: el proceso de Onboarding es 100% inclusivo, desde el pedido de documentación, la jornada del primer día, el sitio de la persona ingresante y el resto de las etapas del proceso. Realizamos un taller cultural a los 30 días del ingreso de las personas para potenciar nuestra estrategia de diversidad.



Desafíos por delante

Seguir sumando personas con discapacidad e impulsando la conciencia en los equipos de que la diversidad aporta habilidades y valor a nuestro Banco.

○●○ En progreso, se sigue trabajando con las áreas de reclutamiento, formación y cultura para potenciar nuestro programa.

Seguir generando comunidad con referentes locales e internacionales; desafiarnos como organización y fomentar acciones que promuevan un entorno que valora y respeta la individualidad de cada persona.

○●○ En progreso, ampliando la red de referentes internos y externos para divulgar nuestras iniciativas de sensibilización y concientización.

Continuar fortaleciendo la incorporación de mujeres en posiciones de liderazgo y promoviendo espacios y conversaciones que afiancen este crecimiento.

○●○ En Progreso, trabajo de mejora continua con las áreas de RR.HH. y referentes de nuestra Comunidad de Diversidad e Inclusión "Embrace".



Educación y empleabilidad

Enfocados en **educación, empleabilidad y formación digital**, acompañamos a las **comunidades con más de 30 programas**.

[Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

Apoyamos la educación superior

Apoyamos la educación primaria y secundaria

Impulsamos la empleabilidad y el emprendedurismo

Estimulamos el voluntariado

Fundación Santander Argentina

Compromisos públicos (vs. 2022)

243.571

participantes en nuestros programas con la comunidad en 2023.

\$521.506.949

de inversión en la comunidad*.

* Donaciones voluntarias e inversiones de fondos en la comunidad cuyos beneficiarios no pertenecen a la organización. Las donaciones a la Fundación Santander no están incluidas en ese importe.



Apoyamos la educación superior



A través de Santander Universidades trabajamos para fortalecer nuestro vínculo con instituciones académicas.

2023

3.889

personas beneficiadas mediante programas de becas, cursos e iniciativas de emprendimiento.

93

universidades públicas y privadas con convenio.

+80

universidades participantes de programas de becas, premios, prácticas o captaciones.

Becas Santander Transformación Digital

Junto a la universidad Blas Pascal, lanzamos una nueva edición del programa de becas dirigido a estudiantes y jóvenes profesionales, que busca impulsar el desarrollo de sus habilidades digitales.

9.838 personas postuladas

700 becas otorgadas

Becas Santander Full Stack Developer 2023

Desarrollamos este programa de becas junto a la Escuela de Innovación del Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA) con el objetivo de enseñar habilidades de programación y favorecer el acceso al mercado laboral. El programa consiste en cursos sincrónicos y asincrónicos de 17 semanas de duración, sobre programación en Python, Front End y Back End.

4.347 personas postuladas

100 becas otorgadas

Becas de Estudio Santander

Destinadas a sectores estudiantiles universitarios con necesidades económicas y alto desempeño académico. Estas becas facilitan el acceso, la permanencia o la finalización de estudios de grado.

12.452 personas postuladas

1.348 becas otorgadas

Becas Futuros Profesionales

Desde 2013, ofrecemos a estudiantes universitarios la posibilidad de realizar una práctica profesional.

2.750 personas postuladas

606 becas otorgadas

Premio al Mejor Promedio

En su 16° edición, con este premio brindamos una beca, por única vez, de **\$20.000** a la persona que se graduó con el mejor promedio en cada una de las universidades participantes del convenio Santander Universidades.



Premio al Mérito Académico

Premiamos el esfuerzo y el resultado académico de estudiantes clientes con una beca de \$25.000 para los mejores promedios.

6.172 personas postuladas

497 becas otorgadas

+70 universidades del país

Santander X Argentina Award 2023

Llevamos adelante la 19° edición de este premio que reconoce a los mejores proyectos universitarios y *startups* argentinas brindándoles mentorías, premios monetarios y visibilidad a través de los diferentes canales del Banco. En 2023 otorgamos **\$6.000.000** millones de pesos en premios para 6 ganadores (3 Proyectos Universitarios y 3 Startups). Desde sus inicios:

+3.800 propuestas

72 premios

Plataforma Santander X

Nuestra comunidad global de **emprendimiento** para favorecer la relación entre emprendedores y universidades.

[Conocé más](#)

Universia

Una empresa del Grupo Santander dedicada a la gestión del talento y al apoyo de la transformación digital de nuestra red de universidades.

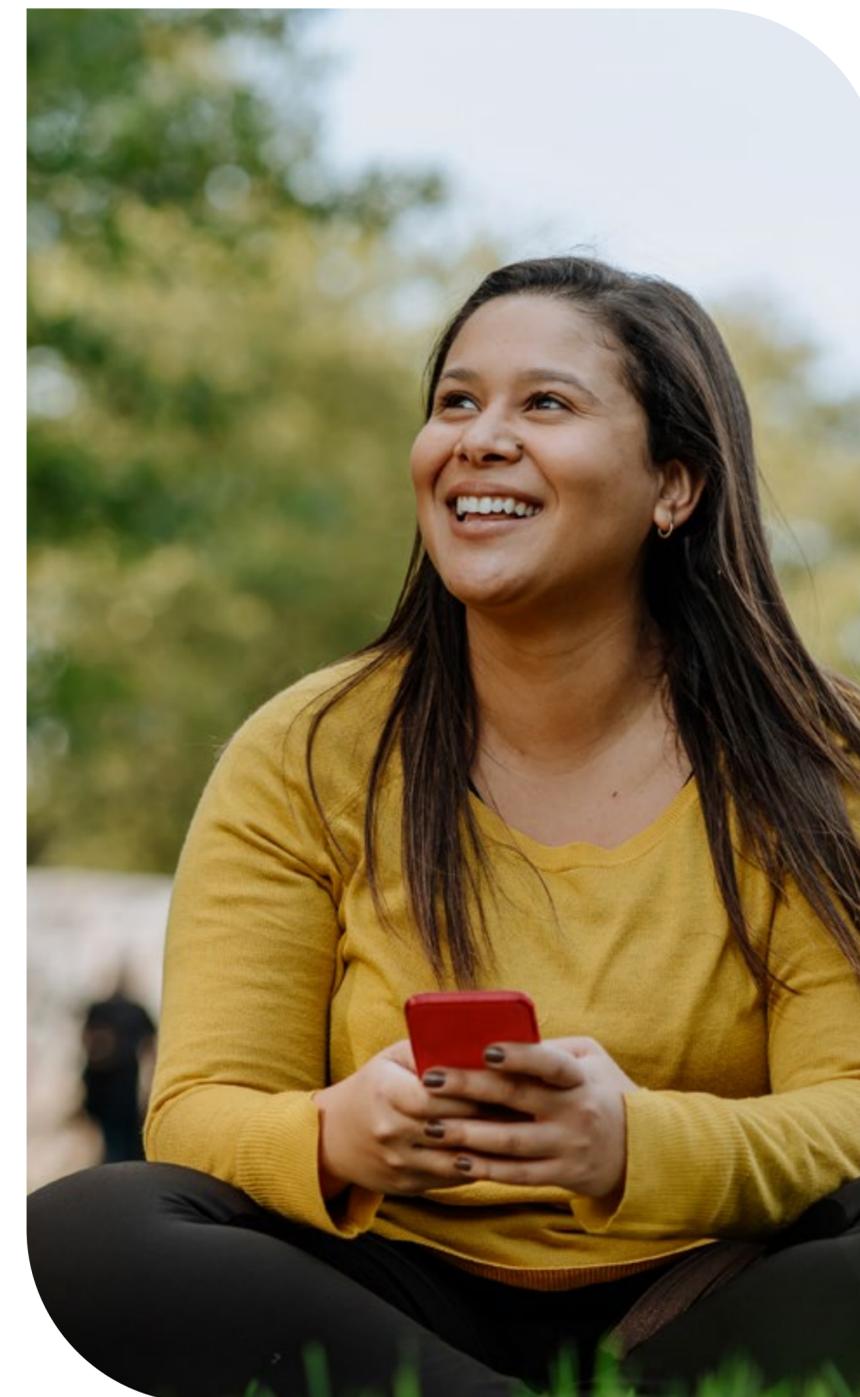
En 2023, continuamos apoyando a esta red de cooperación universitaria que promueve el cambio y la innovación a través de una plataforma de productos y servicios para la comunidad universitaria y las empresas.

En Argentina, Universia cuenta con 85 universidades socias, de gestión pública y privada.

Santander Open Academy

Plataforma global que surge en 2023 como espacio de **apoyo al desarrollo profesional a través de formaciones y becas**. Cientos de cursos, contenidos y becas con los que las personas pueden seguir formándose totalmente gratis.

[Conocé más](#)





Apoyamos la educación primaria y secundaria



Creemos que la educación es una herramienta de empoderamiento y transformación social. Por eso, en 2023, continuamos apoyando a la **Fundación Observatorio Argentinos por la Educación** en estudios de monitoreo del estado de la educación en todo el país. Se trata de un proyecto de trabajo a largo plazo (2022-2026) orientado a articular acciones a gran escala y con incidencia, que transformen el sistema educativo a nivel federal, promoviendo la cobertura, calidad y equidad del sistema educativo argentino.

Fomentar la lectura

Junto a Fundación Leer incentivamos la lectura a través de La Maratón Nacional de Lectura, un evento en el que niños/as, docentes, padres, voluntarios/as y más miembros de la comunidad se reúnen a celebrar la lectura mediante distintas actividades que incluyen lectura de cuentos, poesías e historias, actividades con ilustradores, talleres para menores y charlas para docentes.

 **160.000 jóvenes participaron del programa con apoyo del Banco**

Becas escolares

Acompañamos los programas de becas educativas y familiares de distintas organizaciones, entre ellas, Cáritas y Cimientos.

 **92 becas otorgadas**

 **6 provincias alcanzadas**

Lego education

Junto a la Fundación Ruta 40 llevamos adelante este programa de formación docente en Catamarca que implementa la metodología Lego en las actividades de aula. Este procedimiento prepara a los estudiantes para que, a partir de conocimientos matemáticos, mecánicos y físicos, puedan resolver problemas significativos.

 **310 personas alcanzadas**

 **42 docentes capacitados en Catamarca** (Santa María y Hualfín)





Impulsamos la empleabilidad y emprendedurismo



Nos comprometemos a acompañar a las comunidades en su progreso, impulsando iniciativas que promuevan el trabajo y la formación en oficios de personas jóvenes y adultas.



Recibimos nuevamente en 2023 el Sello General de Impacto Social, un reconocimiento del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a aquellas empresas que invierten y participan en iniciativas de inclusión, integración y desarrollo de la economía popular. También obtuvimos:



El **"Sello Compras"**, por nuestro compromiso en generar impacto positivo en la integración y el desarrollo de la economía social y popular, a través de la compra a emprendedores sociales, según la definición del GCBA.



El **"Sello Instalación en barrios vulnerables"** por nuestra presencia en el Barrio Padre Mugica y Barrio 20.

SuperClub+ Comprometidos



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

71
emprendimientos forman parte del catálogo

15.555
productos canjeados durante 2023

94%
de los emprendimientos utiliza materiales reciclados o de bajo impacto ambiental

80%
de los proyectos son liderados por mujeres

58%
de los proyectos de emprendimiento trabajan en comunidades vulnerables

+115.000
productos canjeados desde 2018 hasta 2023



Feria Navideña de Emprendedores SuperClub+ Comprometidos

16 emprendedores del programa SuperClub+ Comprometidos y 15 emprendedoras mujeres del sector Women participaron de la Feria Navideña Sustentable realizada en la planta baja del edificio corporativo de Garay.

1.301 productos vendidos en el evento

Mi Futuro Mi Trabajo

Apoyamos esta iniciativa capacitando en herramientas de empleabilidad y educación e inclusión financiera a jóvenes y adultos de la Ciudad de Buenos Aires y de las provincias de Buenos Aires, Córdoba, Corrientes, Salta, Santa Fe, Chubut y Mendoza.

1.054 personas alcanzadas

Fundación FORMAR

Acompañamos el proyecto *Programando la Inclusión de la Fundación*. Se trata de una formación integral que incluye capacitación en programación y en habilidades blandas, para promover la inserción laboral de personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica.

153 personas alcanzadas

Inmigrantes Digitales

Junto a la **Asociación Civil Inmigrantes Digitales** brindamos talleres de herramientas tecnológicas y marketing digital para microemprendedores y para personas en situación de vulnerabilidad que buscan empleo. Quienes se desempeñan como instructores son personas con discapacidad motriz, logramos así un doble impacto a través de este programa.

602 personas alcanzadas

Brecha Digital e Inclusión Laboral

Junto a **Fundación Potenciar Solidario** impulsamos el acceso y acercamos tecnología a comunidades en situación de vulnerabilidad. Realizamos capacitaciones para el desarrollo de habilidades digitales y de empleabilidad para que puedan acceder a oportunidades de trabajo, desarrollo personal, educación e inclusión financiera.

14.500 personas alcanzadas

Además, llevamos adelante dos proyectos de inclusión laboral. Por un lado, en alianza con **Mujeres 2000, Escuela de Arte Gastronómico y Fundación Potenciar Solidario**, acompañamos la formación de 9 mujeres en situación de vulnerabilidad en el curso de Ayudante de Escuela de Cocina, por el que obtuvieron un diploma otorgado por EAG y habilidades para el empleo para potenciar la inserción laboral.

Y, junto a **Fundación MediaPila y Fundación Potenciar Solidario**, acompañamos la formación de 16 mujeres en un curso de "Formación profesional para el trabajo en cadena de producción textil -máquinas industriales".

SuperClub Arte

A través de este programa, los clientes Santander pueden canjear sus puntos por obras de arte, espectáculos y piezas de autor. En 2023 se sumaron: Diderot, IDLB, Juventus Lyrica, Brian Mayhua López, Ediciones KBB.



ACAP

Por segundo año consecutivo, participamos del programa del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires **Aproximación al Trabajo** destinado a jóvenes de escuelas públicas y privadas de 5° año, que ofrece un acercamiento al mundo laboral. Recibimos dos comisiones: una en junio con estudiantes de los colegios Joaquín V. González de Barracas y Marista La Inmaculada, de Parque Patricios; y otra en septiembre, donde participaron la Escuela Comercial 24, el Comercial 5 y el Instituto Carlos Steeb.

 **99 estudiantes vivieron un acercamiento al mundo laboral**

Cursos de gerontología y administración

En alianza con **AMIA** acompañamos al curso de formación para asistentes gerontológicos, que brinda habilidades y conocimientos para cuidar y acompañar a personas adultas mayores.

 **65 personas alcanzadas**

También, apoyamos al curso de auxiliar administrativo orientado a personas con discapacidad, quienes adquirieron conocimientos básicos de administración, habilidades blandas y herramientas para la búsqueda de empleo.

 **24 personas alcanzadas**

Centro Educativo Pescar Santander

En alianza con la **Fundación Pescar**, y desde hace más de 15 años, trabajamos en distintos programas de formación para el empleo.

En 2023, se realizaron dos entrenamientos con orientación en programación para jóvenes entre 18 y 29 años. Además, se les formó en habilidades interpersonales, metodologías ágiles e inglés, consideradas fundamentales para generar oportunidades.

 **49 personas alcanzadas**

Vamos a Zoomar

En 2023 apoyamos a esta Fundación en el programa "Zoomadoras-Mujeres que construyen" en un taller de construcción en seco (*Drywall*) dirigido a mujeres, quienes realizaron una mejora edilicia en la Escuela N° 299 "Juan Alfredo Asuad" de Corrientes, convirtiendo un espacio en desuso en una biblioteca y una sala de profesores. El taller también incluyó módulos de perspectiva de género, habilidades blandas, de cómputo y de presupuesto.

 **30 personas alcanzadas**

Programa de reinserción laboral +45

En alianza con la **Asociación Civil Diagonal** y con el fin de que personas de más de 45 años mejoren sus condiciones de empleabilidad para potenciar sus emprendimientos o para el trabajo en relación de dependencia, brindamos talleres que desarrollan y fortalecen actitudes y habilidades sociales, herramientas, conocimientos y acceso a información para realizar una búsqueda laboral efectiva.

 **34 mujeres alcanzadas**

Belleza Por un Futuro, de L'Oreal

En el marco de este programa, y junto a **Fundación Pescar**, apoyamos un centro de formación en Barracas liderado por **L'Oreal**. Se capacitó a personas con orientación en maquillaje ayudándolas a desarrollar habilidades interpersonales para su futura inserción laboral.

 **26 personas alcanzadas**

Además, junto a **Fondo de la Mujer de L'Oreal y la empresa Thermomix** acompañamos el curso de programación para mujeres de la localidad de Salta, de una duración de 6 meses y con una efectividad del 80% en empleabilidad.

 **24 personas alcanzadas**



Promovemos el voluntariado

Promovemos la participación de personas que trabajan en Santander Argentina en las actividades que llevamos adelante en distintas comunidades del país.

186

personas
voluntarias

2.444

horas
donadas



Fundación Pescar-Mentoreo y charlas multiplicadores

Voluntarios del Banco mentorearon a jóvenes participantes de los cursos de programación IT en el **Centro Pescar Santander**. Además, brindamos charlas sobre educación financiera, metodologías ágiles, inglés, habilidades blandas, capacitación de diseño UX y en orientación vocacional laboral, entre otras.

Voluntariado Eco Juguetes por el Día de las Infancias con Fundación Todavía es Tiempo

Colaboradores armaron y pintaron juguetes de madera confeccionados en la carpintería social de la **Fundación Todavía es Tiempo** que fueron entregados a **18 niños de su jardín de infantes**.

Voluntariado Misión Navidad

En diciembre, armamos y decoramos **40 cajas navideñas** en nuestro edificio corporativo Garay que luego donamos a familias que son parte del **Proyecto Mujeres 2000**, una ONG que trabaja impulsando iniciativas propias de mujeres, jóvenes y familias.



Fundación Santander Argentina



La cultura es identidad, trabajo y transformación social. En Fundación Santander (Argentina) tenemos la convicción de que el arte colabora como agente de cambio para impulsar la transformación en nuestra comunidad.

Su gestión se desarrolla en tres ejes:

1. Exposiciones
2. Educación
3. Apoyos

1. Exposiciones

La Fundación convoca a artistas de la Argentina para intervenir el Paseo y la Terraza de las Artes del edificio corporativo de Santander Argentina con proyectos *site-specific*. De esta manera, **promovemos la producción de arte contemporáneo y hacemos de estos espacios de tránsito un lugar abierto a la comunidad** que, a través del arte, invita a la participación y el intercambio ciudadano.

PaRDeS: El Jardín del Tiempo Suspendido

PaRDeS, que significa "paraíso" en hebreo, es la creación de arte cerámico de Nicola Costantino que rescata la sabiduría ancestral para la contemporaneidad. El proyecto consistió en un jardín de arte cerámico, colaborativo y sustentable, que vivió y creció a lo largo de todo 2023, promoviendo el trabajo de artesanos y talleres de la economía social.





2. Educación

Acompañamos a las personas en su acercamiento a las artes a través de diferentes actividades.

Programa de Escuelas

Capacitaciones a docentes, recorridos participativos y material pedagógico para invitar a la comunidad educativa a experimentar el arte contemporáneo desde la exploración, el juego y la creación.

En 2023, desarrollamos capacitaciones presenciales y online para docentes de la Ciudad y provincias de Buenos Aires, Santa Fe y Corrientes. Además, construimos alianzas clave con las escuelas especializadas e intensificadas en artes, en colaboración con los Ministerios de Educación y Cultura de la Ciudad de Buenos Aires. Las metas se centraron en el contacto directo de los alumnos con artistas.

 **2.299 personas beneficiadas directamente**

 **13.470 personas beneficiadas indirectamente**

Programa de formación

Desarrollamos cursos y talleres de formación artística gratuitos para la comunidad. Durante 2023, los talleres se centraron en expandir, desde diferentes perspectivas y disciplinas artísticas, las reflexiones sobre *PaRDeS: El Jardín del Tiempo Suspendido*. Además, sumamos dos instancias de capacitaciones de educación financiera para artistas, creadores y trabajadores de la cultura.

 **1.527 inscripciones**

 **392 participantes**

Programa de activaciones

Activaciones performáticas de danza, música y teatro que expanden los límites de la muestra exhibida en el Paseo de las Artes de la Fundación y que aportan nuevas miradas y diferentes puntos de vista al proyecto expositivo.

 **1.467 espectadores**

 **44 creadores y trabajadores de la cultura beneficiados**





3. Apoyos

Ley de Mecenazgo

Impulsada por el Ministerio de Cultura del GCBA, la Ley de Mecenazgo promueve la actividad artística e incentiva la participación del sector privado en la vida cultural de Buenos Aires.

Desde 2020, acompañamos en la selección, relacionamiento y vínculo con los proyectos de Mecenazgo como una oportunidad para afianzar el vínculo con la comunidad artística y generar alianzas culturales a largo plazo.

En 2023, desde Santander Argentina reasignamos más de \$300.000.000 de nuestros impuestos en ingresos brutos a más de 350 proyectos culturales, recibiendo, una vez más, el reconocimiento del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires como mayor aportante.

Premio Fundación Santander

Este premio surge como resultado de la coproducción entre el Ministerio de Cultura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Fundación Santander Argentina para impulsar el sector de la danza. **Esta colaboración, iniciada en el año 2020 hizo posible que más de 204 proyectos pudieran realizarse.**

En 2023 lanzamos la segunda convocatoria a este premio bajo el lema "la danza transforma" con el fin de contribuir

a aquellas ideas y proyectos en los que la danza sea una herramienta artística para la transformación social y ambiental.

El proyecto ganador fue "Solo somos superficie extensa e inabarcable", de Alejo Wilkinson Hassler, que estrenó en la Fundación y recibió un premio de \$500.000.

Arteba

Somos patrocinadores de la principal feria de arte contemporáneo en Argentina y ocupamos, por primera vez, un lugar en el predio de Costa Salguero con la intervención "Eran los 90: Archivo Bruzzone 1995-1999". Curada por el colectivo de artistas Lolo y Lauti, intentó recrear un entorno de época para albergar parte del archivo audiovisual del coleccionista argentino Gustavo Bruzzone. Esta propuesta reconoce la importancia del coleccionismo y la figura del mecenas, dos actores claves para el desarrollo sostenible del circuito del arte contemporáneo.

Laboratorio Prodanza

Programa del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires para contribuir al desarrollo profesional de coreógrafos y bailarines, que busca abrir nuevas posibilidades para la creación coreográfica y acompañar la gestación de proyectos inéditos o en desarrollo.

En 2023 el auditorio de Fundación Santander se sumó al programa como primer espacio cultural del ámbito privado. Los grupos seleccionados para ensayar en la Fundación fueron Compañía Soga, Mariela Puyol y Carlos Trunsky.

Tu Mural Tu Lugar

Este programa impulsa el trabajo de jóvenes talentos alrededor del país al convocar a artistas urbanos a intervenir las sucursales bancarias que pertenezcan a su localidad. Los murales representan la identidad barrial y cumplen así el rol de integrar socialmente a la empresa en la comunidad y fomentar de esa manera, también, el cuidado del espacio público.

5
sucursales
intervenidas
en 2023



Conocé más





Desarrollo económico local



Queremos contribuir al desarrollo económico local a través del impulso a nuestra cadena de valor, la promoción de pymes y personas emprendedoras, y el apoyo a proveedores locales.

 [Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

Promoción de pymes



Apoyo a empresas proveedoras locales





Promoción de pymes

Continuamos ofreciendo **líneas de inversión productiva** lanzadas en conjunto con el BCRA en 2020 para financiar necesidades de capital de trabajo, compra de insumos, adquisición de bienes de capital y préstamos para la inversión.

En 2023 duplicamos el crecimiento de crédito del mercado consolidándonos como:

- El primer banco privado en préstamos a pymes.
- El segundo banco privado del mercado con crecimiento en cuota superior a 300 bps.

Nuestros desafíos para 2024:

- Convertirnos en el principal banco privado de crédito del país con el deseo de alcanzar una cuota de mercado del 15%.
- Alcanzar el top 3 en el ranking de NPS del segmento pymes.

Créditos de Inversión Financiera MiPymes

A diciembre 2023, tenemos una cartera de **\$353.000 millones** con tasas preferenciales muy debajo de las expectativas de inflación para cada período, que varían según el tipo de financiación y con diferentes ofertas de tasas sin comisiones ni cargos extra.

Estos créditos incluyen una cartera de **\$277.000 millones** en proyectos de inversión a largo plazo (vida media 24 meses) destinados a financiar maquinaria e infraestructura.

\$277.000 millones
en créditos de inversión pyme

\$74.000 millones
en créditos de capital de trabajo

+25.000
pymes alcanzadas por estos créditos

También continuamos con las **líneas de inclusión financiera para pymes** que no tenían deuda con entidades financieras a diciembre 2020, alcanzando una cartera de **\$19.000 millones** con ofertas de tasas inferiores a TNA* 60%.

Sumando la totalidad de formas de crédito financiamos a 49.794 pymes jurídicas (9.000 más que en 2022) finalizando con una cartera total de \$625.000 millones. Esto nos posiciona como el banco privado número uno en financiamiento para pymes**

* TNA = Tasa Nominal Anual **Fuente: Central de Deudores del Sistema Financiero (CENDEU) a octubre 2023.



Línea de crédito flexible

Esta línea busca **responder a las distintas necesidades de financiamiento de clientes** y les permite distribuir el monto que les asignamos combinado entre diferentes productos: cuenta corriente, tarjetas de crédito, préstamos personales y cesión de valores.



Agilidad para pymes. Habilitamos un nuevo proceso de admisión de riesgos estandarizado para pymes con requerimientos mínimos de documentación que resuelve asistencias crediticias hasta **\$426 millones** de forma instantánea.

Además, a fines de 2022, habíamos lanzado nuestra primera **solicitud digital de préstamos para pymes** a través de Online Banking Empresas, que permite **obtener un préstamo en menos de 30 horas** sin moverse, sin papeles ni mensajerías.

Solicitud digital de préstamos para pymes en números:

- **\$157.410 millones liquidados**
- **65% de los créditos comerciales otorgados fueron con solicitud digital**
- **Liquidamos \$6.000 millones en créditos con experiencia 100% autogestiva desde el Portal Único de Empresas (\$5.000 con Garantía de FOGAR)**

Plataforma SGR (Sociedades de Garantía Recíproca)

Esta plataforma lanzada en diciembre de 2022 permite solicitar la evaluación de un cliente que no posee línea y conocer el crédito disponible para avanzar con aval su liquidación. Este tipo de avales facilitan el acceso a crédito productivo de las pymes.

Durante 2023 alcanzamos una cartera de \$48.960 millones en créditos otorgados con aval de SGR. De esta forma, superamos ampliamente el desafío que nos habíamos propuesto el año anterior, con un crecimiento del 231,8%.

Formación para pymes

Aportamos valor al desarrollo profesional y académico de nuestras pymes, empresas e instituciones otorgándoles capacitaciones digitales y charlas sobre diferentes temáticas a través de una alianza con ASEA.

Apoyo a Startups. A través de la plataforma Santander X apoyamos a **265 startups argentinas** a través de retos globales y locales.



Apoyo a empresas proveedoras locales



Uno de los eslabones más importantes de nuestra cadena de valor está representado por nuestras **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.

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

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

-  → **Desarrollo de software**
-  → **Transporte de caudales**
-  → **Obras y reformas**
-  → **Asesoramiento legal**
-  → **Consultoría**
-  → **Mantenimiento de equipos de seguridad**
-  → **Call Centers**
-  → **Mantenimiento de licencias y suscripciones**
-  → **Servicio de limpieza y suministros de higiene**

Prácticas de adquisición

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



Protocolo de Responsabilidad Social Corporativa

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



Proceso de licitación y contratación

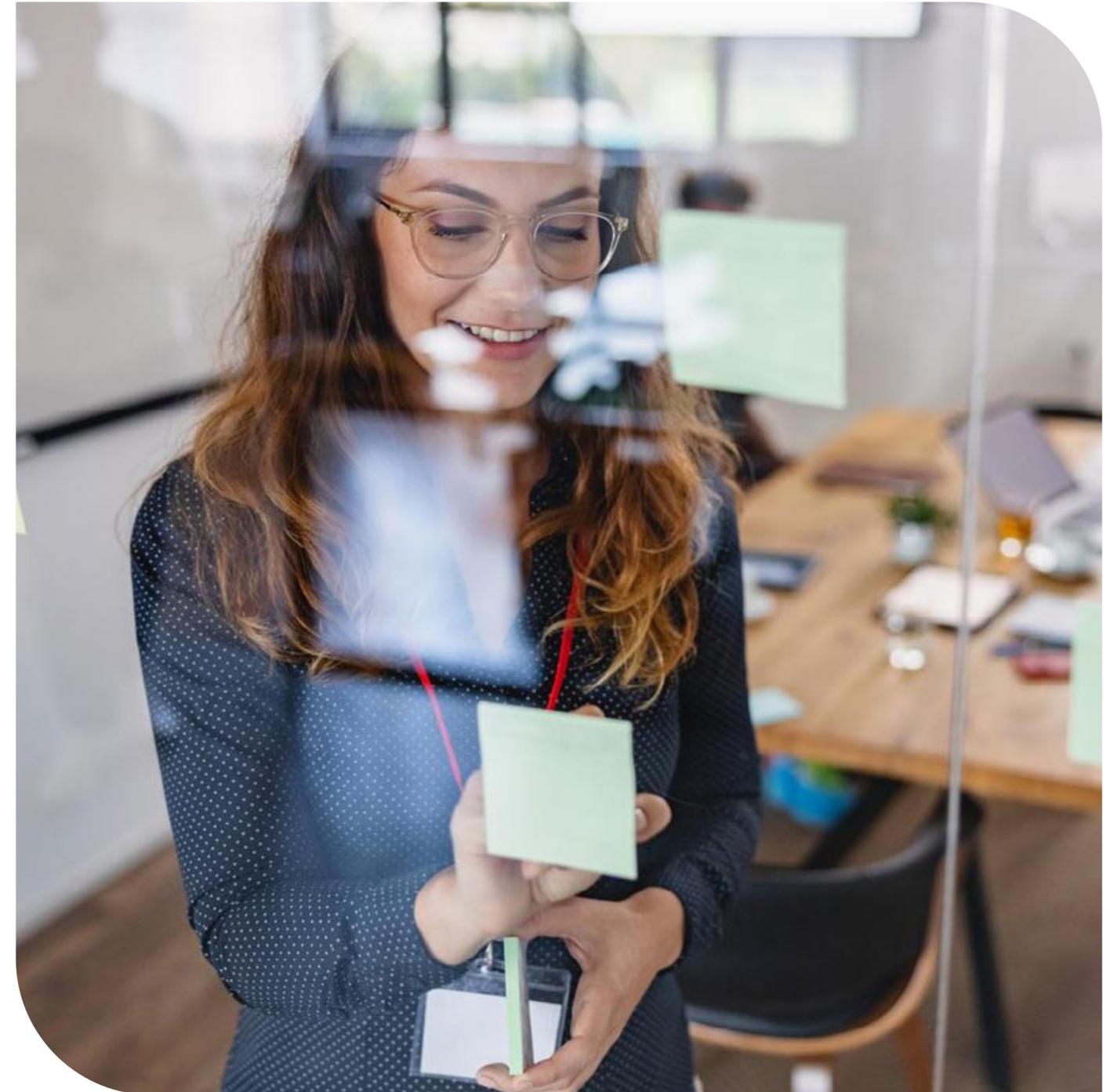
Nuestros procesos de licitación y contratación de servicios o compra de bienes están canalizados en mayor medida por **Aquanima S.A.**, empresa del Grupo Santander. Las áreas interesadas en la contratación de un servicio pueden llevar adelante una negociación y contratación directamente con las terceras partes, siempre que se respeten los canales formales. Cada gerencia deberá formalizar un correcto modelo contractual, notificando a las partes pertinentes de la futura contratación.

Las negociaciones se llevan adelante a través de la **plataforma electrónica Ariba**, que garantiza mayor transparencia, ya que cuenta con una cotización online y certifica que todas las empresas proveedoras cumplan con los requisitos de homologación del Banco.

El proceso de homologación de empresas proveedoras establece algunos criterios de acuerdo con el perfil y volumen de compra de cada empresa:

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

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





Propuesta de valor para nuestro equipo



[Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

Un equipo de personas únicas y diversas



Impulsamos el aprendizaje continuo



Potenciamos el talento



Fomentamos la escucha activa



BeHealthy: bienestar 360°



Retribuimos a nuestra gente



Logros y desafíos





Potenciamos las capacidades y el crecimiento de quienes trabajan en Santander a través de la **gestión de talento, la formación y el desarrollo, beneficios y una cultura de trabajo que procure su bienestar integral** para que puedan desplegar todo su potencial y encontrar su propósito alineado al del negocio.

Un equipo de personas únicas y diversas

7,49%

índice de contratación

9,29%

índice de rotación

8.158*

personas que trabajan en Santander Argentina

48%

mujeres

52%

hombres

* Detalle del Perímetro Argentina HC/Empresa: Banco Santander Argentina: 6.269, Santander Valores: 14, Santander Tecnología: 1.404, Santander Consumer: 159, Open Bank Argentina: 53, CartaSur Cards S.A.: 259.



[Conocé más sobre nuestro equipo en 2023](#)

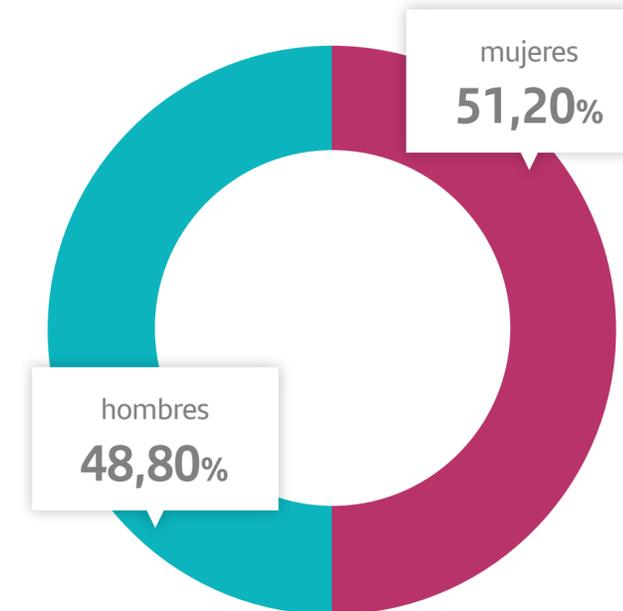
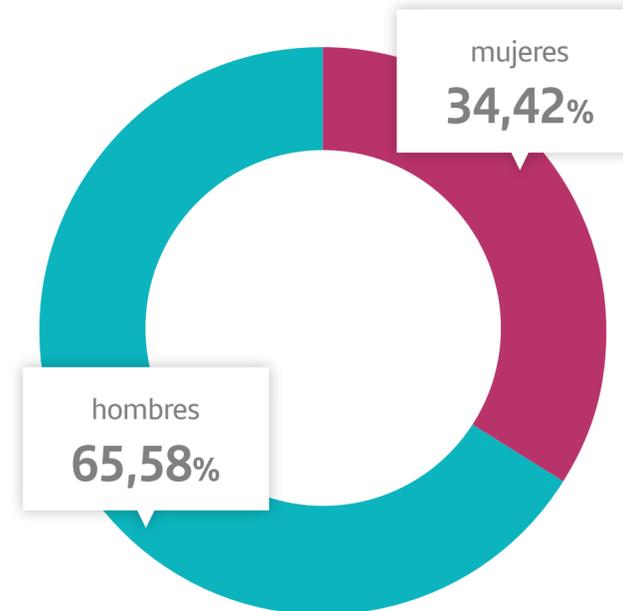
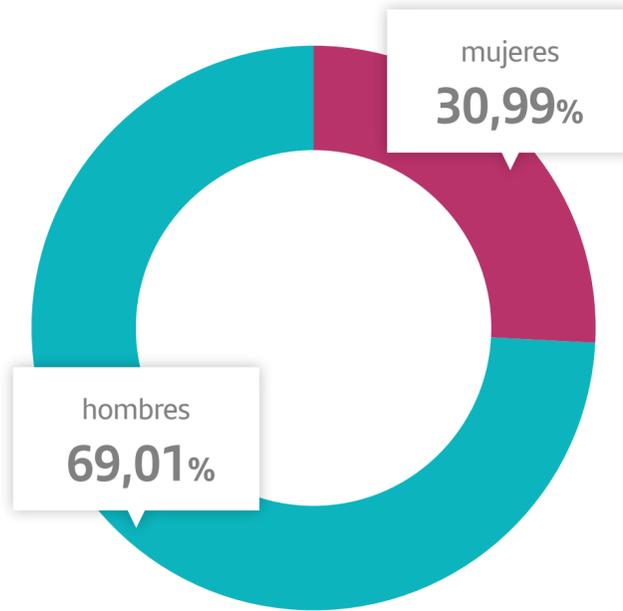


Directivos*

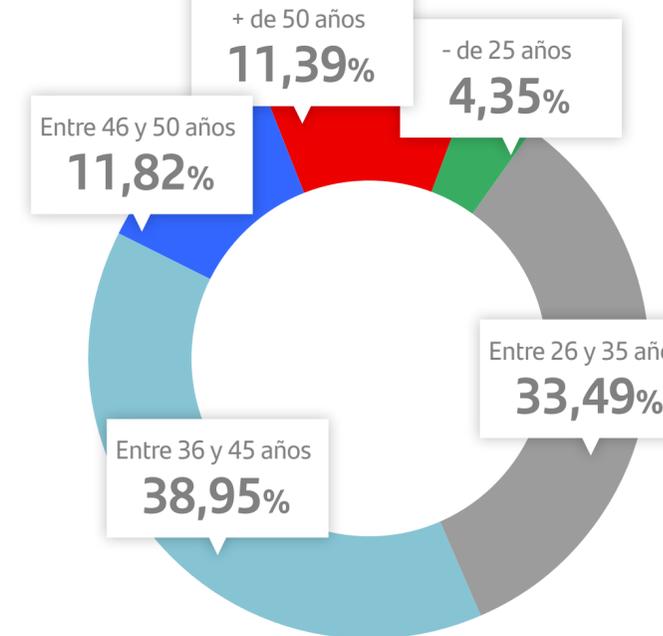
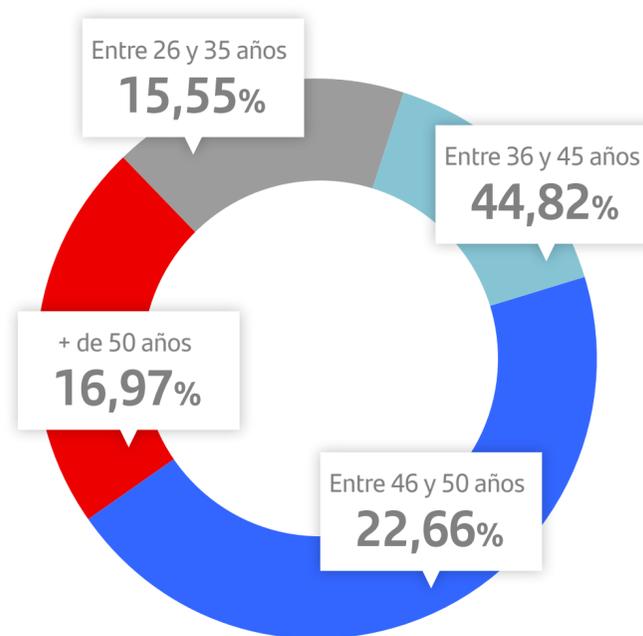
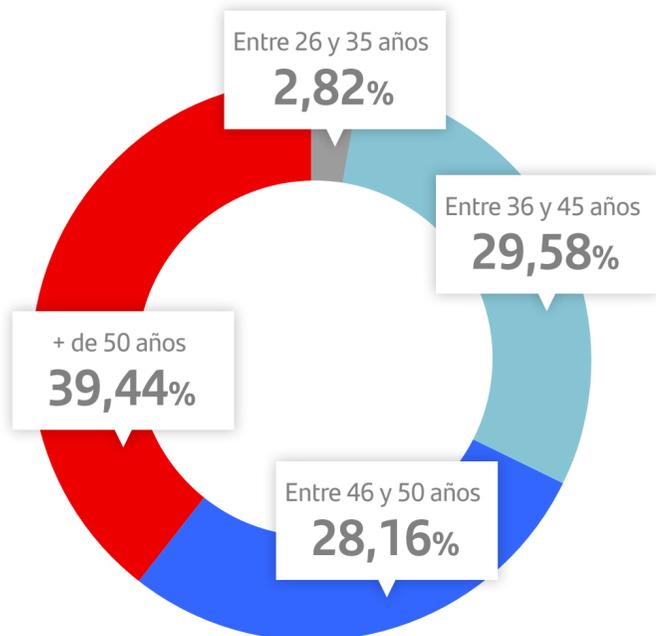
Mandos medios

Equipos de trabajo

Por género



Por edad



* Personas en altos puestos ejecutivos..



[Conocé más sobre nuestro equipo en 2023](#)



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.**

Horas capacitación



[Más información sobre las capacitaciones a nuestro equipo en 2023](#)



Estrategia de Reskilling

Nuestra estrategia de 'recapitación' combina acciones de aprendizaje y oportunidades de desarrollo. El objetivo es que, a través del desarrollo de habilidades necesarias para la evolución del negocio, principalmente habilidades digitales, nuestras personas puedan llegar mejor preparadas a las oportunidades de movilidad interna (nacional e internacional).

Academia IT: una capacitación en desarrollo web que impulsa a quienes participan a programar desde el primer día.

48 personas egresadas en 2023

Academia Datos: una propuesta de formación en datos, orientada principalmente a la integración de las habilidades técnicas con las necesidades de negocio.

261 personas egresadas en 2023

Be Tech & Business Programme

Este programa de desarrollo global busca formar y ayudar a definir su plan de desarrollo a personas que tengan un mix de habilidades de negocio y tecnología.

2 personas participaron desde Argentina

Movilidad internacional

Nuestra propuesta de valor como empresa global ofrece la posibilidad de hacer una carrera internacional, lo que permite el progreso sin fronteras de nuestros talentos.

Mundo Santander: es un programa de desarrollo que busca promover la movilidad internacional y acelerar el desarrollo de personas. Puede tener una duración de entre 3 y 24 meses según el caso y puede ser presencial o remoto.

Durante 2023 acompañamos a 7 personas para que se incorporen a distintos proyectos en España.

SWAP: este programa busca dos personas de dos países diferentes con el mismo rol para que realicen un intercambio por 6 meses. Se trata de un intercambio con dedicación absoluta y de formato presencial que persigue el desarrollo de los participantes a través de la experiencia en otras geografías y la generación de lazos fuertes entre los equipos de los países.

Durante 2023 hicimos las gestiones para un swap de Marketing que se efectuará en 2024.



Potenciamos el talento



Creemos firmemente que la evolución de nuestro negocio se logra a través de las personas. Por eso hacemos foco en habilitar la evolución del talento y destacamos la relevancia del liderazgo como habilidad y como guía en el camino de la transformación.

Todo esto lo llevamos adelante con una mirada diversa e inclusiva entendiendo que el foco son las personas y su potencial.

Programa de Liderazgo – LIDER TEAMS

Potenciamos el programa con la inclusión de herramientas para acompañar el desarrollo del liderazgo siguiendo 3 ejes:

- Liderazgo de Negocio
- Liderazgo Ágil
- Liderazgo Cultural, basado en comportamientos organizacionales, fue el foco de trabajo durante 2023 y contó con 500 participantes.

Young Leaders 2023

Acompañamos la selección y el recorrido de las **10 personas** de Argentina en el programa de desarrollo global para potenciar las habilidades de negocio en los futuros líderes de la compañía.

Talent Review

En 2023 **evaluamos al 100% de la población de Santander**, Santander Tecnología y Santander Consumer que cumplía con el requisito de haber estado, como mínimo, un año en la compañía. Además, realizamos un **ejercicio de calibración que permitió asegurar la diversidad de miradas sobre las evaluaciones y enriquecerlas**. Este proceso permite identificar al talento clave que impulsará nuestro futuro desempeño y estrategia.

6.766 personas evaluadas

77 NPS de la actividad



[Conocé más](#) sobre las evaluaciones de equipo en 2023



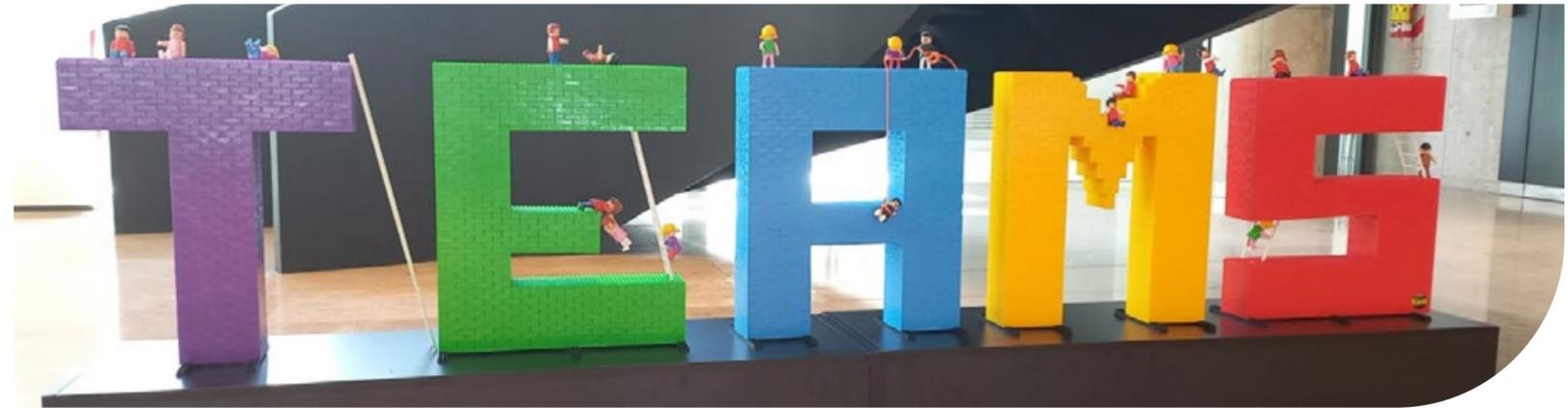
Fomentamos la escucha activa



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

En 2023, continuamos con la estrategia de escucha que brinda a nuestras personas la posibilidad de que nos compartan sus percepciones. Medimos el eNPS* de los equipos, generamos planes de acción por negocio y fomentamos la participación en la encuesta para impulsar nuestro comportamiento TEAMS #hablo abiertamente.

Consideramos que estos espacios de escucha son altamente relevantes dada la alta participación agregada **(97%, +1% vs. 2022)** y los más de 66.000 comentarios recibidos.



Semana Santander

Dedicamos una semana al año a impulsar nuestra cultura. En Semana Santander, vivimos día a día nuestros comportamientos a través de diferentes eventos y acciones para continuar impulsando la Cultura TEAMS.

Durante 2023 realizamos:

- Charlas virtuales con **más de 200 personas conectadas**
- Eventos en todas nuestras sucursales
- Celebraciones en familia con un **eNPS superior a 80**

Además, aprovechamos la Semana Santander para continuar impulsando la **Cultura de Reconocimientos** a través de nuestra plataforma para reconocer y destacar nuestros cinco comportamientos culturales:

- Pienso en el cliente
- Impulso el cambio
- Actúo con rapidez
- Trabajo en equipo
- Hablo abiertamente

* Employee Net Promoter Score: se utiliza como indicador de la experiencia de los colaboradores dentro de la empresa.



BeHealthy: bienestar 360°



En 2023 reforzamos nuestro compromiso con el propósito de cuidar a las personas.

4.457 → **+1.707**
personas participaron por alguna iniciativa o propuesta de BeHealthy vs. 2022

3.986
miembros en la comunidad BH en nuestra plataforma interna

1.432
consultas promedio por mes en el Centro Médico Corporativo Garay - Odontología, clínica médica, kinesiología y ginecología fueron las especialidades más demandadas.

[Conocé más sobre la salud y seguridad de nuestro equipo en 2023](#)

Bienestar integral: físico, emocional y social

EMOCIONAL

Contamos con una línea exclusiva -estrictamente confidencial- de orientación y asistencia psicológica para colaboradores y familias en las que pueden abordar temas relacionados con la familia, violencia de género, apoyo en situaciones críticas, ayuda con mascotas y asesoramiento jurídico.

El 13% de la nómina se contactó al menos una vez durante 2023.

A su vez, contamos con una Wiki, un espacio disponible para todas las personas que trabajan en Santander en el que les acercamos herramientas y consejos de contención emocional en situaciones difíciles.

FÍSICO

Ofrecemos descuentos en red de gimnasios y la posibilidad de acceder al gimnasio gratuito en el edificio central.

486 personas usuarias recurrentes

Establecemos medidas de seguridad y salud laboral que nos permitan identificar, reducir o eliminar los riesgos generados por la actividad laboral. **En 2023 obtuvimos el certificado de área cardio-protegida en el edificio Garay.**



Talleres y charlas sobre bienestar y salud laboral

Llevamos adelante nuestro plan anual de comunicación desarrollando encuentros híbridos en los que abordamos temáticas según el calendario de la Organización Mundial de la Salud y también según las necesidades observadas.

Algunas de las temáticas son:

- Dengue
- Accidentes cardio vasculares
- Cardiopatías
- Salud mental
- Tabaquismo
- Adicciones
- Controles oncológicos

El objetivo de estos encuentros es concientizar a nuestras personas sobre la importancia de la prevención.



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.

Acuerdo salarial 2023

En 2023 otorgamos, bajo el acuerdo entre la Asociación de Bancos de la Argentina y la Asociación Bancaria, un aumento escalonado que llegó a un 188,2% en diciembre. A su vez, en julio, brindamos aumentos por mérito y distribuimos un equivalente al 2% de la masa salarial.

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.

Puntos Flex

Programa de beneficios que le permite a las personas recibir puntos durante el año, por diferentes hitos, que pueden canjear por experiencias personalizadas, diversas y flexibles en todo el país.

Tres veces al año, realizamos una encuesta que nos ayuda a definir los productos y servicios que les interesan a nuestras personas.



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:** 99% de las personas lo utilizaron.
- **Licencia por tratamiento de reproducción asistida:** brindamos 10 días libres al año.
- **Día Off:** un día libre al mes para que las personas puedan usarlo en lo que más quieran.
- **Servicios financieros preferenciales:** brindamos tasas preferenciales en créditos prendarios, personales y plazos fijos, compra de dólar MEP, beneficios en cajas de seguridad y contratación de seguros.
- **Tu notebook es tuya:** cuando hay que recambiar las notebooks, luego de cuatro años de uso, las personas pueden quedarse con el equipo que venían usando.

■ Además:

- Reintegro en actividades de verano
- Guardería
- Día del Bancario
- Regalo de casamiento
- Descuentos exclusivos por convenio con diferentes empresas/almacenes
- Almacenes en Garay, con venta de productos a precios diferenciales y cuotas sin interés
- Spa Garay
- Coro Santander
- Plan de salud corporativo a cargo de Santander, con planes segmentados
- Descuentos en Cadena de Gimnasios y Megatlon Garay
- 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:

- **Para nuevos ingresantes, envío de la silla de escritorio**
- **Reintegro de conexión a internet y telefonía a los puestos híbridos**



Logros y desafíos

Logros 2023 y su progreso

→ Seguir profundizando en iniciativas que nos ayuden a incorporar cada vez más perfiles de personas con discapacidad.

En 2023 ingresaron 21 personas con discapacidad

14 a Banco Santander, 6 a Santander Tecnología, 1 a Consumer

→ **Global Talent Hub** – Se trata de un proyecto corporativo en el que se va a promover la implementación de un pool de talentos globales y en donde las oportunidades de trabajo colaborativo con otras geografías van a ser cada vez mayores.

○●● **Cumplido:** participamos del proyecto junto a otros países en el armado de información para su implementación.

→ **Coaching on demand.**

○●● **Cumplido:** acompañamos a 40 personas con Coach Hub (3 meses intensivo) y casos con necesidades puntuales de coaching.

→ **Simplificar nuestro proceso de performance.**

○●● **Cumplido:** desarrollamos tableros de visualización de los objetivos.

→ **Avanzar con la certificación del Área Cardio Protegida en sucursales.**

○●○ **EN PROGRESO**

→ **Seguir empoderando a líderes para que sean referentes de nuestros nuevos comportamientos.**

○●○ **EN PROGRESO**

Desafíos 2024

1. Desarrollar un programa para líderes de Santander en los ejes de Cultura, Agilidad y Negocio.

2. Sumar al equipo personas con discapacidad generando iniciativas de formación y fomentando su participación en los procesos en curso.

3. Focalizar las iniciativas y programas en el desarrollo en mujeres y generar nuevas alianzas con otras empresas para potenciar nuevas acciones con impacto social.



Solvencia y rentabilidad



 [Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

Resultados 2023: crecimiento, rentabilidad, solvencia y generación de valor económico





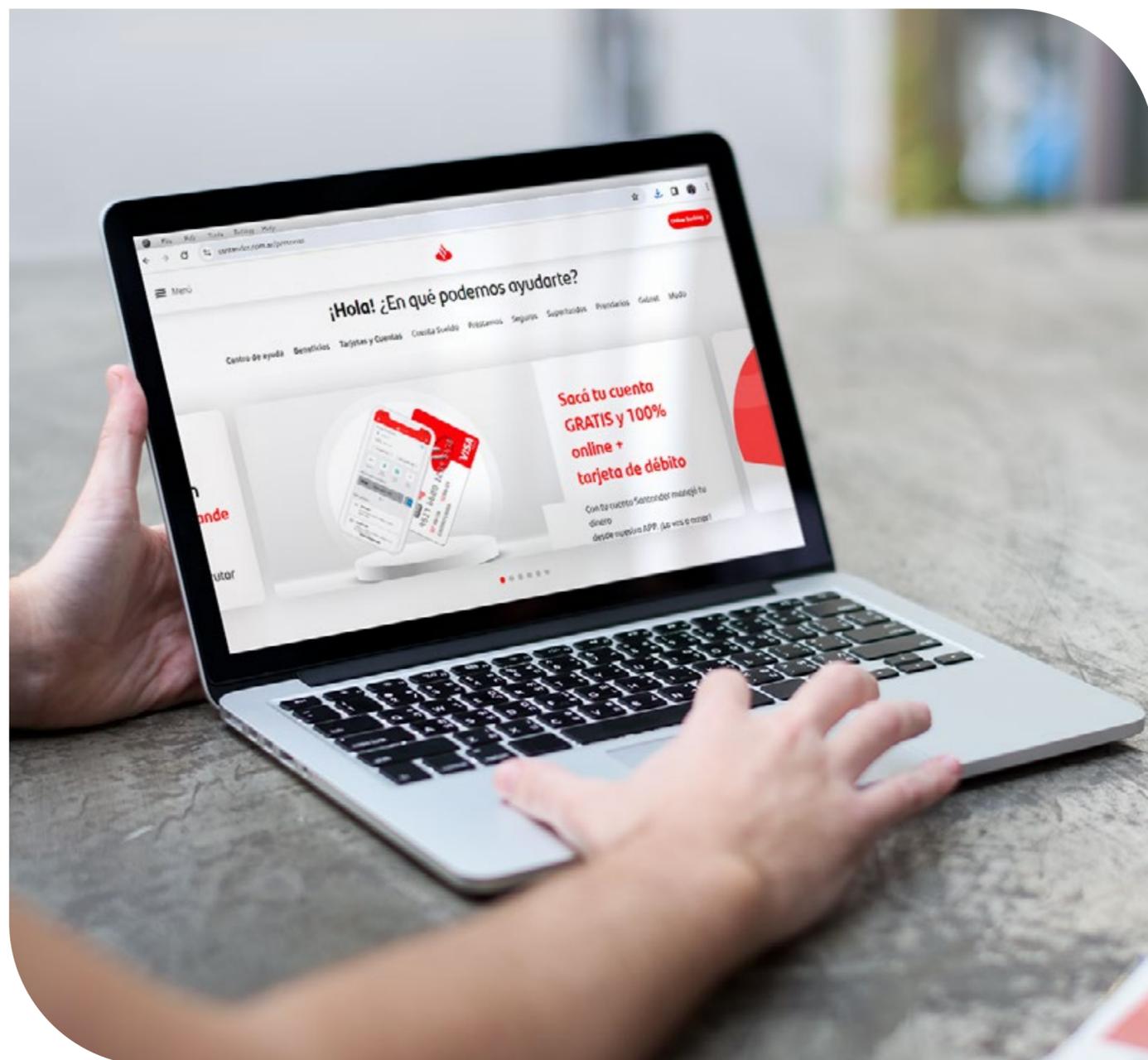
Resultados 2023: crecimiento, rentabilidad, solvencia y generación de valor económico

2023 (vs. 2022)



* 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.

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



Digitalización e innovación



Promovemos la digitalización, la innovación y las últimas tendencias para mantenernos vigente y mejorar los productos y servicios. Enfocamos nuestros esfuerzos en tres grandes aspectos:

 [Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

Potenciar los canales digitales



Generar valor a través del uso del dato



Ser más eficientes y digitales en nuestras operaciones





Potenciar los canales digitales



En 2023, **mejoramos la infraestructura de los canales digitales**, incrementando la disponibilidad de todos los servicios del Banco, siendo la *App mobile* de individuos la más representativa por su volumen transaccional.

A su vez, entregamos **nuevas facilidades de autogestión**, como mejoras en los vehículos de inversión, incorporando nuevas funcionalidades como la compra y venta de activos financieros y la consulta de información de tarjetas de débito y crédito desde nuestra aplicación de individuos, sumado a la incorporación de Apple y Google Pay, adaptándonos a los hábitos de quienes nos eligen.

De esta forma, seguimos liderando en **satisfacción de clientes para ambos canales** de individuos y continuamos con las mejoras estructurales para clientes empresas, introduciendo nuevas experiencias en pagos digitales, transferencias y eCheqs.

75%
de las transacciones
totales se realizan
vía App

↑ 12%
de usuarios activos
digitales (representan
un 81% sobre el total
de clientes activos)

↑ 25%
en transacciones
digitales vs. 2022
(representan
4,2 millones de
transacciones
adicionales)

Logramos unificar los canales digitales del segmento de persona jurídica en un único portal (PUE -Portal Único de Empresas) con una **mejora significativa en el NPS* de 23 puntos**.

* NPS: Net Promoter Score es un indicador que se utiliza para determinar la lealtad de clientes a una empresa.

Generar valor a través del uso del dato



Durante 2023, consolidamos la **estrategia de gobierno y calidad de datos** logrando ampliar un 102% los aplicativos bajo alcance, implementando conciliación contable en 15 aplicativos.

Finalizamos el año con 57 aplicativos con controles de datos.

A su vez, **aplicamos mejoras respecto a la seguridad, monitoreo y visibilidad de la plataforma de datos**, mediante la modernización de los motores de cálculo que nos permitió lograr una mayor escalabilidad, disponibilidad y flexibilidad.

Aportamos valor al negocio mediante **soluciones analíticas y proyectos de datos** desarrollando soluciones de negocio basadas en inteligencia artificial y aprendizaje automático con foco en detección y prevención de fraude; ejecutando proyectos regulatorios, y aplicando esta tecnología en campañas comerciales.

Por último, ejecutamos nuevamente la **capacitación interna** sobre cultura de datos potenciando las capacidades analíticas y el uso del dato en equipos de negocio.



Ser más eficientes y digitales en nuestras operaciones



Uno de nuestros **objetivos estratégicos fue destacarnos en excelencia operacional.** Por eso, en 2023 trabajamos en eliminar la complejidad y las tareas manuales en cada una de nuestras operaciones.

1. Ser más eficientes

Objetivo: dejar de hacer aquello que no genera valor.

Beneficio: tener procesos más livianos, ágiles y con foco en clientes.

2. Transformar la mirada de nuestros equipos

Agregamos una mirada tecnológica a las habilidades analíticas y conocimiento en procesos de negocio de nuestros colaboradores mediante la incorporación de buenas prácticas, herramientas y metodologías de trabajo lo que nos permitió lograr una **transformación de nuestros procesos de punta a punta.**

3. Ser más digitales

A su vez colaboramos con la evolución de nuestros asistentes virtuales, utilizando:

- **Aprendizaje automático (Machine Learning)** para que tengan capacidad de interpretación cognitiva conversacional.
- **Procesamiento de Lenguaje Natural (NLU)** para la lectura de documentación de manera automática.
- **Gestión de Procesos de Negocio (Business Process Management)** para la orquestación y trazabilidad.



Ciberseguridad y protección de datos

[Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

[Plan de ciberseguridad](#)



[Capacitación y concientización](#)



[Logramos cumplir los desafíos propuestos en 2023](#)



[Desafíos para 2024](#)



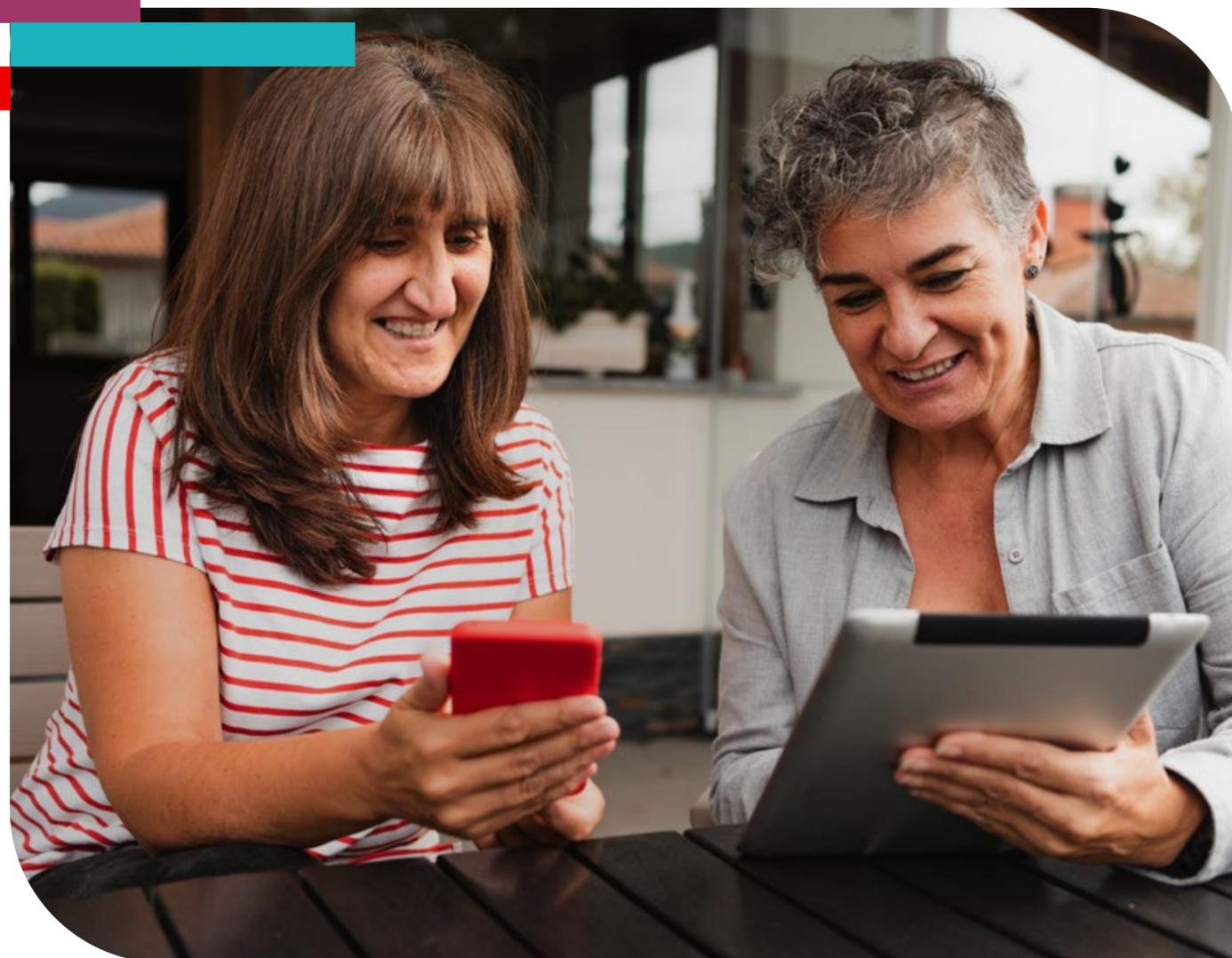
Nuestro objetivo: ofrecer un servicio seguro, que proteja la privacidad y seguridad de los datos personales de clientes.

Para continuar asegurando la protección de los sistemas y la información de clientes utilizamos el **Modelo de Gestión de Ciberseguridad** alineado a:

- Las normativas locales vigentes de protección de datos personales.
- Los requisitos normativos de entes reguladores tales como el Banco Central y la Comisión Nacional de Valores.
- Los estándares internacionales de seguridad (ISO 27.001) y el marco de referencia de Ciberseguridad del NIST (Instituto Nacional de Estándares y Tecnología).

Contamos con un **Comité de Ciberseguridad**, que reporta al Directorio, el máximo órgano responsable de la definición de la estrategia de ciberseguridad.

¿Qué es lo que hace? Supervisa, garantiza y promueve la aplicación del **Marco Corporativo de Ciberseguridad** y su utilización en las actividades del día a día.



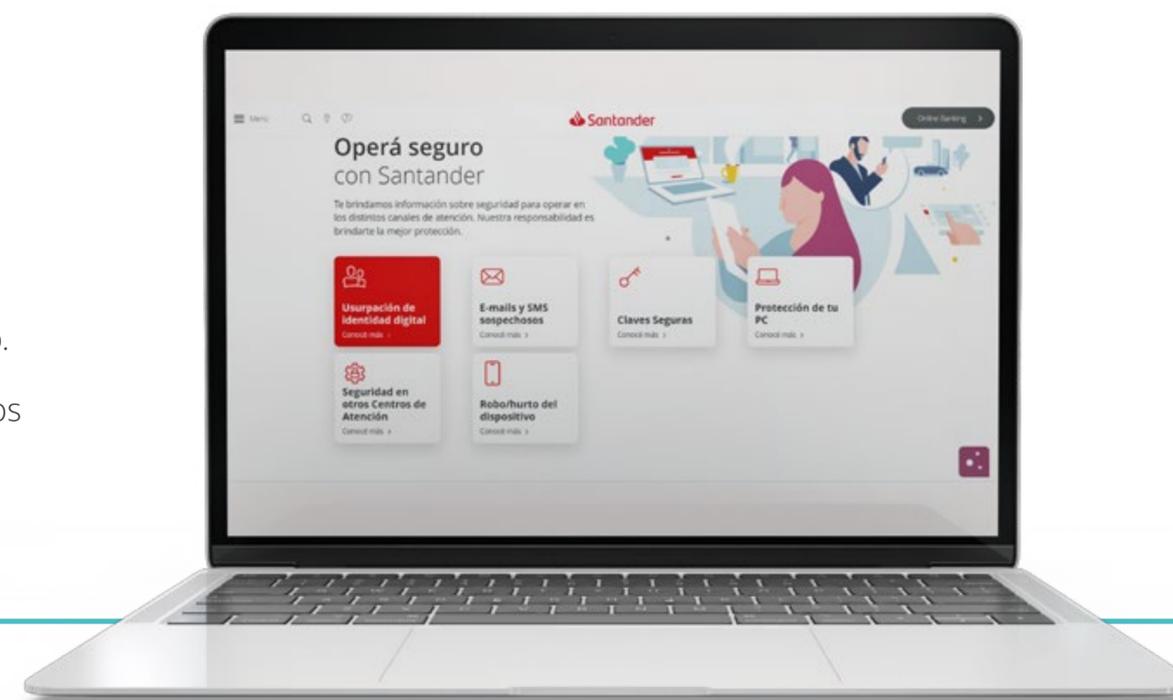


Plan de ciberseguridad



Debido a que los ataques o amenazas pueden tener origen en cualquier lugar, zona geográfica y estar influenciados por contextos geopolíticos, el impacto de un incidente puede alcanzar a todas las áreas. Por eso, en 2023 incorporamos al plan de ciberseguridad diferentes iniciativas de inversión, desarrollo y adopción de nuevas tecnologías asociadas a minimizar este riesgo:

- Programa integral de **gestión de vulnerabilidades**.
- Despliegue de **herramientas de seguridad** en canales digitales.
- **Confianza cero**: mejoramos el modelo de seguridad con el objetivo de reforzar a cada uno de los recursos claves de la organización: datos, redes, dispositivos y estaciones de trabajo.
- **Prevención de fuga de información (DLP)**: incrementamos las medidas de protección mediante acciones de monitoreo y bloqueo ante posibles intentos de filtración de datos.





Capacitación y concientización



En 2023, continuamos reforzando las tareas de concientización y capacitación sobre las medidas para proteger la información para todas las personas que trabajan en Santander Argentina.

¿Cómo lo hicimos?

- Cursos obligatorios
- Ejercicios
- Charlas informativas, tanto en formato *webinar* como *podcast*

Operá Seguro con Santander

Brindar seguridad implica hacerlo en todos los canales en los que ofrecemos servicios. Por eso, mantenemos [una sección específica de seguridad en nuestra web](#) para difundir información sobre cómo operar en forma segura a través de nuestros canales.



0810-333-2400

Contamos con una línea exclusiva para denunciar estafas telefónicas y digitales que nuestros clientes pueden utilizar y recibir atención 24/7.

Campañas de concientización 360

En 2023, incorporamos nuevas herramientas para concientizar sobre medidas de seguridad con el objetivo de ampliar nuestro alcance y llegar a distintas audiencias:

- **Redes sociales:** publicamos mensajes de concientización y prevención en nuestras redes sociales, **sumando por primera vez Tik Tok y YouTube para ampliar nuestro alcance.**



- **Medios digitales:** desarrollamos acciones específicas en canales digitales para alcanzar a clientes que no nos siguen en redes sociales, pero consumen medios digitales.

- **Radio:** incorporamos este canal para llegar a audiencias no digitales.

A su vez, continuamos implementando:

- Notificaciones específicas de seguridad vía email (ej.: prevención de *Malware*).
- Notificaciones ante nuevos consumos con tarjetas de crédito.
- Mensajes de seguridad en la pantalla al operar en los cajeros automáticos y en el pie de página de los emails a clientes.
- Consejos de seguridad en la pantalla de ingreso al Online Banking y en el módulo de transferencias.
- Charlas de concientización sobre ciberseguridad externas, para empresas clientes, e internas para colaboradores.



Logramos cumplir nuestros desafíos propuestos para 2023



→ Lanzar una nueva **campaña de concientización** con videos que ejemplifiquen situaciones de estafa y consejos sobre cómo actuar.

●●● CUMPLIDO

→ Continuar mejorando la seguridad a partir de la **implementación de biometría conductual**.

●●● CUMPLIDO

→ Mejorar los procesos de desarrollo seguro, la protección de infraestructura *cloud*, y **desarrollar modelos propios de prevención de fraudes**.

●●● CUMPLIDO

→ **Desarrollar modelos** para la prevención de fraudes y estafas a clientes.

●●● CUMPLIDO

→ Realizar **charlas de concientización** a clientes y empresas.

●●● CUMPLIDO

200h
de formación en ciberseguridad a colaboradores y clientes

4
cursos normativos obligatorios para todas las personas que trabajan en Santander

Tenemos un canal oficial de Ciberseguridad donde todas nuestras personas se informan de las novedades, consejos y advertencias.

Desafíos para 2024

Para continuar mejorando, nos proponemos tres nuevos desafíos:

1. Reducir los casos de estafas donde clientes operan voluntariamente, en forma guiada por defraudadores.
2. Continuar mejorando la seguridad de clientes sin afectar su experiencia en el uso de productos.
3. Realizar mejoras en los procesos de desarrollo seguro y en la protección de infraestructura cloud.



Compromiso con la ética y la integridad



 [Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

Cumplimiento y conducta



Canal de denuncias



Prevención de conflictos de interés



Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo





Cumplimiento y conducta



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.

Impulsamos una **cultura corporativa ética y de cumplimiento** fijando las pautas y medidas organizativas precisas para la **prevención y detección de los riesgos** penales, así como de los incumplimientos de la normativa en materia de defensa de la competencia. Lo hacemos a través de un marco de actuación común que sirve de referencia y que tiene como objetivo homogeneizar criterios, políticas, funciones y procesos relativos a la prevención de los riesgos penales.

Nuestro [Código de Conducta](#) contempla los comportamientos y valores de conducta que deben seguir de manera obligatoria todas las personas que forman parte del Banco.

Con el fin de reforzar los valores éticos, nuestras personas realizan los siguientes cursos:

- Tu conducta importa
- Defensa de la competencia
- Riesgo reputacional
- Conflicto de interés
- Protección de datos en el Banco Santander
- Códigos de Cumplimiento Normativo

100% de nuestras personas reciben capacitaciones obligatorias sobre el Código General de Conducta

Política de prevención del soborno y la corrupción: junto con las demás políticas, procedimientos y protocolos que la acompañan, describen el **programa ABC del Grupo**, diseñado para garantizar que se cumpla toda la normativa ABC internacional de aplicación, incluida la **identificación y mitigación de los riesgos de soborno y corrupción** que podemos enfrentar por la actividad de nuestras personas con terceros o de terceros contratados.

Dirección de cumplimiento y conducta: es la encargada de garantizar el cumplimiento del [Código de Conducta en los Mercados de Valores](#) y la transparencia en el ámbito de la oferta pública. Este código 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 de denuncias



Contamos con un **canal de denuncias abierto, anónimo y gestionado por una compañía independiente** para que nuestras empresas proveedoras y personas colaboradoras puedan reportar cualquier violación a las normas comprendidas en el Código General 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 2023, recibimos 51 denuncias a través del canal de denuncias de colaboradores. Todas fueron debidamente atendidas, siguiendo las normas y procedimientos establecidos.

Prevención de conflictos de interés



Protección a consumidores: en el marco de la normativa emitida por la Comisión Nacional de Valores (CNV) desarrollamos **procesos para conocer adecuadamente a las personas que nos eligen y para proporcionar los servicios correspondientes a cada perfil**. Ponemos a disposición un 'test del inversor' para que cada persona pueda evaluar por sí misma el riesgo que está dispuesta a asumir.

Política de conflictos de interés: proporciona a colaboradores y personal directivo 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

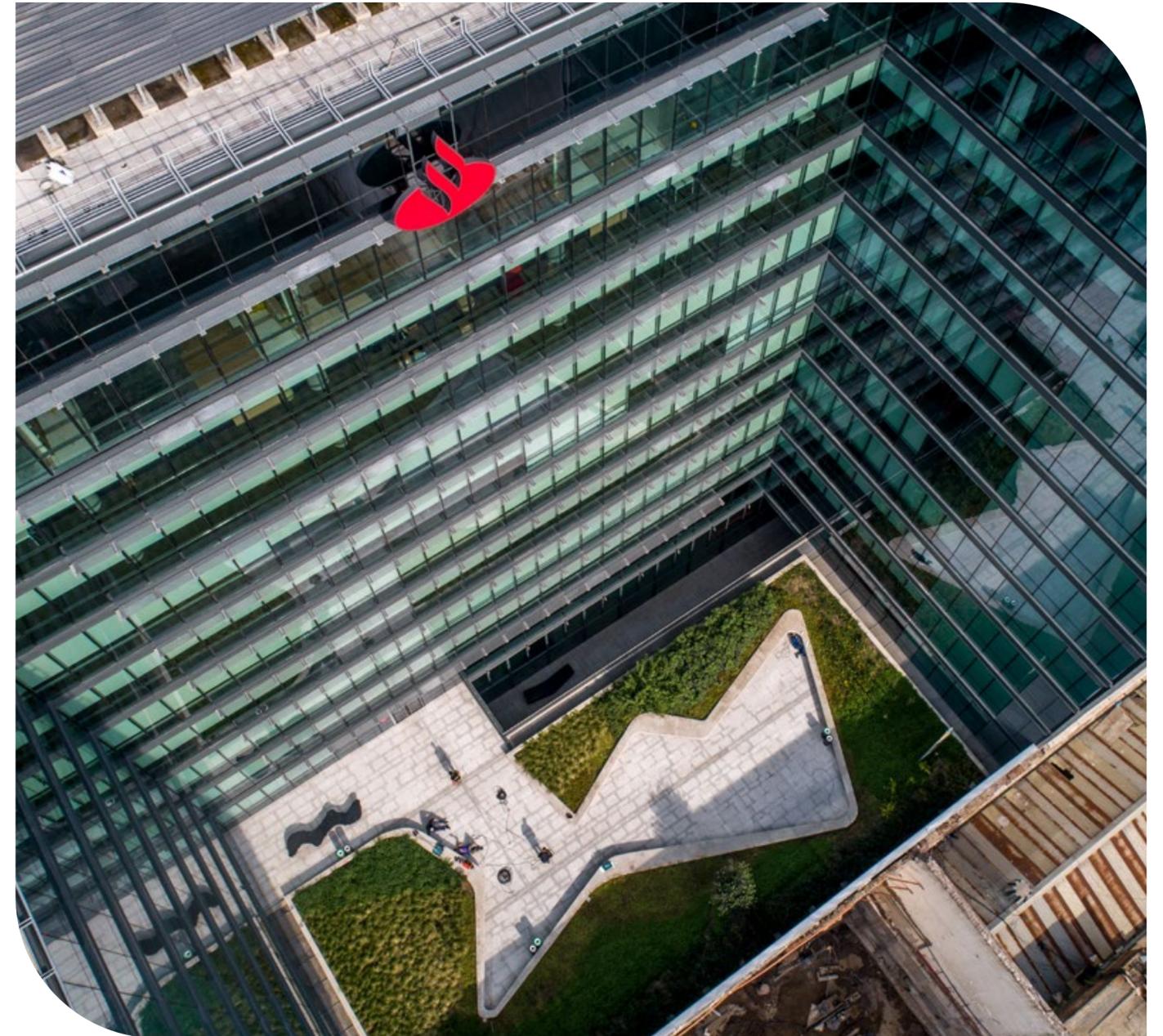


Cumplimos con la normativa establecida por la Unidad de Información Financiera (UIF), el Banco Central de la República Argentina (BCRA) y la Comisión Nacional de Valores (CNV). Nuestro **programa antilavado** evoluciona en forma permanente para dar cumplimiento a un marco regulatorio muy dinámico, con un enfoque basado en riesgos.

¿Cuál es su objetivo principal?

Aplicar apropiadamente 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**, 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, gestiona las mejoras continuas de los procesos e integridad de los sistemas de monitoreo.





Gestión integral de riesgos



[Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

Modelo de gestión y control de riesgos



Riesgos financieros



Riesgos no financieros



Riesgos socioambientales



Transformamos la gestión de riesgos para potenciar el crecimiento sustentable del negocio





Modelo de gestión y control de riesgos



Creemos en una gestión

de riesgos integral que

abarque riesgos financieros y no financieros, que incluyan riesgos socioambientales en inversiones.

Nuestro modelo de gestión y control de riesgos se basa en principios que tienen en consideración los requisitos normativos y las mejores prácticas del mercado: contamos con una sólida cultura del riesgo denominada **Risk Pro**, basada en el principio de que todas las personas que trabajan en la organización son gestoras de riesgos. **Su responsabilidad es estar alerta para saber identificarlos, evaluarlos, gestionarlos y reportarlos.**

En el desarrollo diario, cada persona se enfrenta a distintos riesgos:

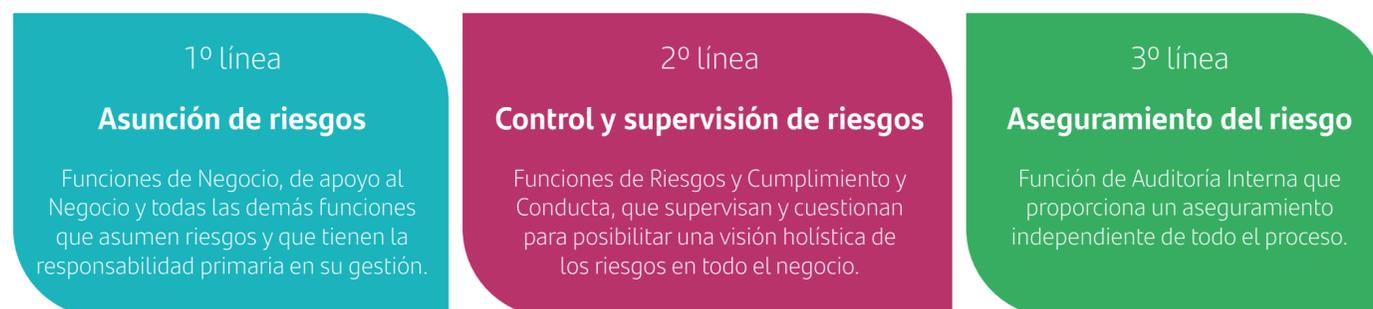
- | | | |
|------------|----------------|---------------------|
| ⚠ Crédito | ⚠ Estructural | ⚠ Crimen financiero |
| ⚠ Mercado | ⚠ Operacional | ⚠ Modelo |
| ⚠ Liquidez | ⚠ Reputacional | ⚠ Estratégico |

Las funciones de control de riesgos se llevan a cabo de forma independiente de las funciones responsables de la gestión de dichos riesgos. Y ambas se realizan de forma exhaustiva en todos los negocios, basándose en información oportuna, exacta y suficientemente detallada.



Modelo de “tres líneas de defensa” para la gestión de riesgos

Santander Argentina emplea un Modelo de “tres líneas de defensa” para la gestión y control de riesgos, sobre el cual se sustenta la definición de roles y responsabilidades dentro del Banco:



Aunque cada una de las líneas tiene una estructura organizativa separada e independiente, trabajan de forma colaborativa para **asegurar una consecución responsable y sustentable de los objetivos de negocio.**

La alta dirección, por su parte, fomenta –a través de su conducta, sus acciones y sus comunicaciones- una gestión y control coherente del riesgo.

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 sugerencia del Comité de Gestión Integral de Riesgos, la declaración anual del **Apetito de Riesgo*** junto con los niveles de tolerancia aceptables para cada tipología de riesgo, en correcta alineación con la misión y objetivos de las áreas de Negocio.

El **Comité de Gestión Integral de Riesgos** sigue la gestión de todos los riesgos a los que está expuesto Santander Argentina con una visión integral, observando cuidadosamente la interrelación existente entre ellos, su evolución y perspectivas. El Comité asesora y reporta al Directorio, permitiéndole el adecuado tratamiento de los riesgos tanto financieros como no financieros.

* El Apetito de Riesgo se define como el máximo nivel y tipo de riesgo que la entidad está dispuesta a asumir, dentro de su capacidad de riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos y en el desarrollo de su plan de negocio.



Riesgos financieros



Durante 2023 continuamos **nuestra transformación en la gestión de riesgos, con una estrategia de simplificación y digitalización de procesos**, automatizando métricas de control y reportes, basándonos en datos, modelos evolucionados en calidad/desempeño y estrategias que respaldan la toma de decisiones y robustecen el entorno de control.

Buscamos un desarrollo y un crecimiento rentable de nuestras carteras mediante procesos de oferta de crédito más eficientes e innovadores, sin descuidar nuestro rol fundamental de equilibrar la ecuación riesgo-recompensa.

Mediante el uso de modelos y herramientas, **implementamos diferentes políticas que nos permitieron crecer en nuestras carteras de prendarios y tarjetas de crédito**, integrando segmentos rentables y fidelizando los ya existentes.

En el segmento de personas jurídicas, evolucionamos hacia procesos de admisión, calificación y límites disponibles más ágiles y digitales que, a través del crédito, **mejoró la eficiencia comercial**.

La estrategia de Recuperaciones profundizó la digitalización y autogestión por parte de clientes tanto en Online Banking como en la APP.

Obtuvimos el 1er. Premio en la categoría “Digitalización de Collections” en los premios internacionales CMS Experience Awards. Y de cara a nuestros clientes, tuvimos un NPS* de 47,1 en Collections & Recovery.

En relación con los **riesgos de mercado, liquidez y estructurales**, este año el foco estuvo en iniciativas que nos

permitieron ser más eficientes en el cálculo de curvas de rendimiento y métricas, tanto internas como regulatorias. A partir de estas iniciativas obtuvimos como resultado procesos más robustos para la toma de decisiones de negocio y el control de los riesgos.

Apalancados en datos y automatización **logramos implementar soluciones innovadoras con impacto directo en nuestra gestión diaria.**

* NPS: Net Promoter Score es un indicador que se utiliza para determinar la lealtad de clientes a una empresa.



Riesgos no financieros



Los Riesgos No Financieros tienen una relevancia prioritaria.

Nuestro modelo de gestión se apalanca en un set de herramientas que continuamente buscan mejorar sus cuatro ejes estratégicos:



En este sentido, tenemos un **Sistema de Control Interno** robusto, que materializa nuestra cultura de riesgos **RiskPro** e involucra a toda la organización en el diseño y en la ejecución del control.

La convergencia de nuestros análisis con enfoque 'de arriba hacia abajo' y de 'abajo hacia arriba' resultan en un perfil de riesgo y control íntegro y oportuno. De esta manera, priorizamos los ejes estratégicos de la gestión reduciendo los impactos adversos en resultados, clientes y el ambiente.

Entre las herramientas utilizadas durante el 2023, destacamos:

- **Key Operational Risks (KORS):** ejercicio anual de identificación de riesgos operacionales clave que realizamos con la Alta Gerencia ('arriba hacia abajo') donde se seleccionan las temáticas que requieren un especial seguimiento y tratamiento.
- **Ejercicio Anual Integrado de Autoevaluación (riesgos y controles) y certificación del Sistema de Control Interno,** con enfoque 'abajo hacia arriba' que cuenta con la participación de todas las principales gerencias.
- **Controls Scorecard:** herramienta cuantitativa que permite monitorear el tiempo de respuesta de las distintas áreas en la mitigación de las debilidades del modelo de control.
- **Reporte semanal** con el resumen de las principales incidencias operacionales, cuantificadas y con sus planes de mitigación.
- **Métricas** que permiten monitorear las principales taxonomías de riesgo operacional identificando desvíos relevantes que requieran el diseño e implementación de acciones para su tratamiento.



Control de Riesgo Operacional

El Riesgo Operacional es aquel que se genera a partir de la inadecuación o fallos de los procesos, recursos humanos y sistemas internos. También contempla aquellos riesgos derivados de acontecimientos externos, incluyendo los eventos que puedan producirse a consecuencia del riesgo legal o de incumplimiento regulatorio.

El área de Control de Riesgo Operacional se encarga de:

- Evaluar y responder los requerimientos externos e internos en el ámbito del control interno.
- Coordinar las evaluaciones de riesgo de los procesos de negocio sobre la base de las buenas prácticas del mercado, los supervisores y los auditores.
- Monitorear mensualmente la evolución de los principales riesgos a partir de diferentes indicadores que abordan todos los ámbitos del Riesgo Operacional.

A los fines de este proceso, identificamos los focos críticos y actualizamos el **mapa de riesgos a través de tres niveles de control:**



Sistema de Control Interno

Nuestro **Sistema de Control Interno (SCI)** es dinámico y busca maximizar la adaptabilidad de las distintas unidades a las exigencias regulatorias locales e internacionales.

Realizamos la identificación y documentación de tareas y controles en cumplimiento con lineamientos de Grupo Santander, 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 Integrated Framework 2013"*.

Además, como parte del SCI, se incluye el **Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF)**, que tiene como objetivo proporcionar seguridad razonable respecto a la fiabilidad de la información financiera que se publica en los mercados.

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.



Riesgos socioambientales



Contamos con la figura del **Responsable de Riesgos ESG (por la sigla en inglés “Environmental, Social and Governance”)**, un equipo de analistas verdes a cargo en cada segmento de negocio (CIB, Banca Empresas y Banca Comercial).

Su objetivo principal es identificar, comprender y gestionar los riesgos ambientales, sociales y de cambio climático (ESCC) en nuestras carteras, integrando la gestión en todo el proceso de concesión de créditos y creando oportunidades de negocio que ayuden a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos climáticos.

Hitos 2023:

Gobierno y cultura:

- Integramos los roles y responsabilidades de ESCC en el gobierno local.
- Participamos en cursos de UNEPFI (*United Nations Environment Programme Finance Initiative*) y dictamos un taller ESG para analistas de riesgos.
- Definimos un gobierno y panel local para la señalización de operaciones verdes.

Admisión y política:

- Creamos un BOT (Greeny) para ayudar a las áreas de negocio a identificar las operaciones alineadas al Sistema de Clasificación de Finanzas Sostenibles.
- Incorporamos los factores ESCC en la admisión de crédito, a través de un cuestionario socioambiental en los segmentos de BE (Banca Empresa) y BCOM (Banca Comercial) para todos los sectores climáticos.

Materialidad:

- Identificamos, evaluamos y monitoreamos la materialidad de la cartera en cuanto a la exposición a los riesgos físicos y de transición.
- Evaluamos la cartera con garantía hipotecaria, incluyendo el riesgo físico (agudo y crónico*) asociado a la ubicación.

Logro 2023:

- **Recibimos el reconocimiento del Grupo Santander como mejor práctica en Gobierno ESCC y organización de equipos de trabajo.**

* Riesgo agudo: inundación de ríos, tornado, tormenta tropical, granizo, tormenta eléctrica. Riesgo crónico: sequía, incendio, calor, precipitación.



Marco normativo ESCC

La evaluación de los riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático es un componente clave a la hora de realizar prestaciones de productos o servicios financieros a clientes que intervienen en las actividades de:

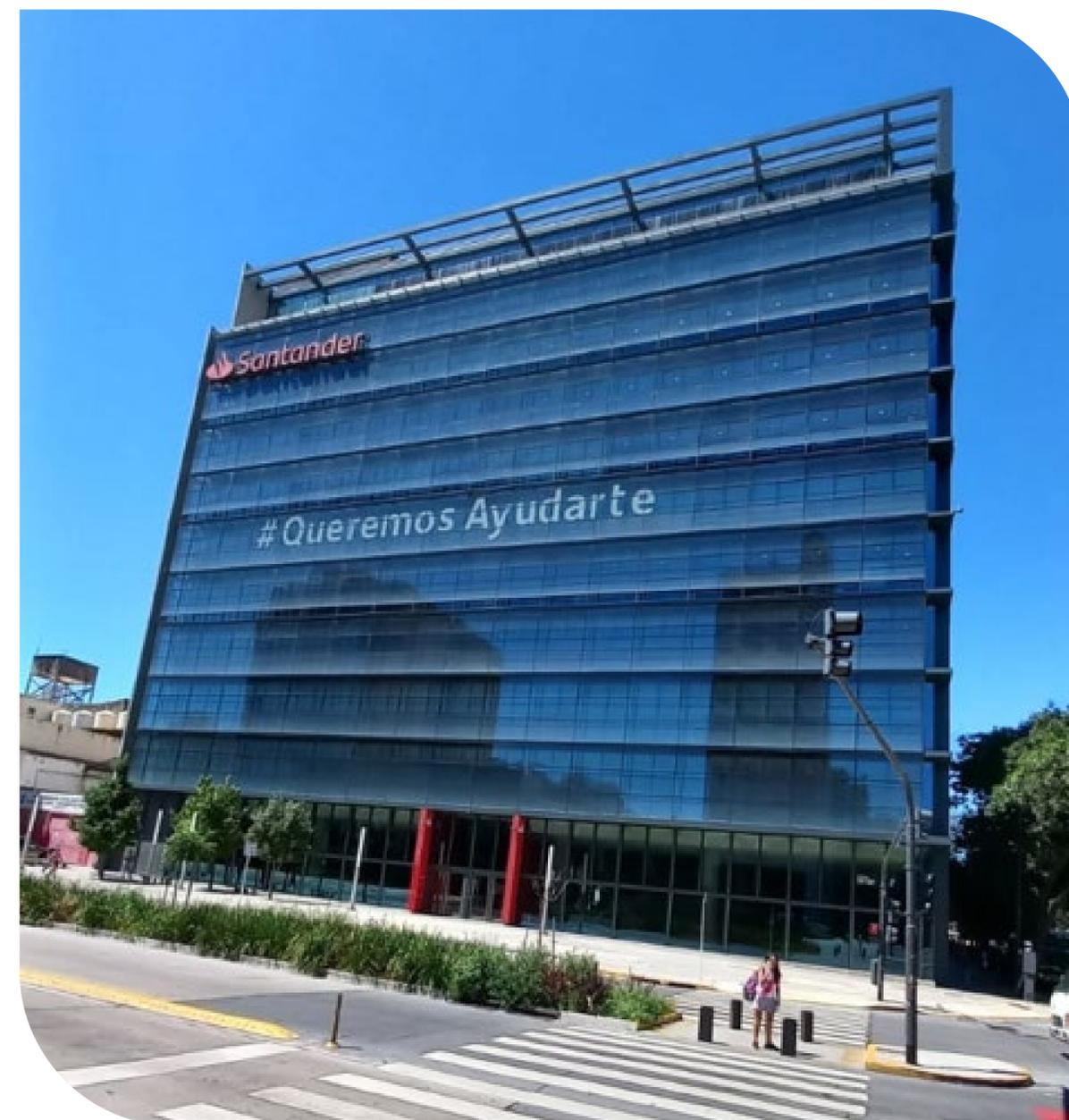
- **Petróleo y gas**
- **Generación y transporte de energía**
- **Minería y metalurgia**
- **Commodities**

Para ello, contamos con un completo marco normativo sobre el cual basamos nuestra gestión:

Política de gestión de riesgos ESCC: establece cuáles son las actividades prohibidas y las que requieren especial atención en este sentido.

Procedimiento de análisis de riesgos ESCC: define los criterios para analizar y evaluar la capacidad que un cliente tiene para gestionar los impactos medioambientales, sociales y de cambio climático de aquellas actividades que están directamente respaldadas por productos o servicios financieros proporcionados por Banco Santander.

Pautas de actuación del Panel Local ESG: tiene como finalidad establecer y verificar los parámetros y criterios de evaluación, los requisitos de *due diligence* y la metodología de verificación para clasificar operaciones, productos o servicios financieros como financiaciones sostenibles según el Sistema de Clasificación de Finanzas Sostenibles (SFCS).





Transformamos la gestión de riesgos para potenciar el crecimiento sustentable del negocio





Individuos

En 2023, logramos un crecimiento rentable del portfolio.

- Logramos ampliar un **200%** la cartera de prendarios con el apalancamiento de la estrategia **Risk Based Pricing**, que permite asignar una tasa diferencial a cada cliente según su perfil de riesgo. Actualmente, esta cartera representa un 20% del total de la cartera de Individuos.
- Realizamos por primera vez un ajuste masivo de límites de descubiertos de Clientes Individuos. Lo mismo junto al portfolio de Tarjetas que creció un **140%**, aumentando proactivamente y siempre contemplando un nivel de riesgo saludable.



Recuperaciones

- Logramos un **70% de digitalización** al brindar ofertas personalizadas según el estado de la salud financiera de cada cliente.

¿Cómo lo hicimos? Desarrollando modelos, estrategias y procesos auto-gestivos digitales para la gestión de clientes.

- **NPS:** implementamos un indicador de gestión para medir el nivel de satisfacción de nuestros clientes tanto para el canal digital como para las interacciones de los clientes con proveedores externos, alcanzando un **NPS* de 47,1**.

* NPS: Net Promoter Score es un indicador que se utiliza para determinar la lealtad de clientes a una empresa. Puntaje máximo: 100.



Empresas

■ Profundizamos el plan de **“Autopista de productos”** que nos permitió evolucionar a un nuevo modelo de negocio para el crédito comercial, que escaló de procesos manuales a soluciones automáticas y autogestivas.

95%

de clientes digitales en el segmento Personas Jurídicas.

70%

aprobación de las liquidaciones.

+39%

vs. 2022

Seguimiento y control de la gestión de riesgos

Acompañamos a la Banca Comercial en el robustecimiento de su entorno de control a través de planes de control para las sucursales.

Fortalecimos y automatizamos el seguimiento y monitoreo de los riesgos de fraude, ciberseguridad y continuidad de negocio, mediante tableros basados en datos.

Gestionamos la continua identificación y control integral de los riesgos, impulsando respuestas preventivas. Todo esto a través de diferentes herramientas, métricas y reportes que nos permitieron una gestión, un seguimiento y un escalado oportunos y ágiles.

Simulamos diversos escenarios para proyectar variables clave, identificar riesgos y estimar necesidades de provisiones y capital, a fin de contar con niveles adecuados de cobertura y mitigantes frente al riesgo.

Continuamos agregando valor a través de los datos y modelos, con foco en:

- Nuevas herramientas de explotación de datos (Python).
- El desarrollo de modelos con nuevas técnicas de modelización con información no tradicional (ej.: datos digitales).
- La generación de oportunidades en la optimización de parámetros orientado a la gestión de los portafolios.



Gobierno corporativo



 [Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

- [Directorio](#) 
- [Alta Gerencia](#) 
- [Comités](#) 
- [Órganos de fiscalización](#) 
- [Capacitación](#) 
- [Remuneración del Directorio y política de remuneración de los cuadros gerenciales](#) 
- [Evaluación](#) 



Directorio



El Directorio es el máximo órgano de gobierno corporativo; está 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, alineada con la gerencia.

Principales responsabilidades:

- Monitorear el buen funcionamiento del Banco, sus comités, los negocios y actividades.
- 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), con mandato por tres (3) años.

A la fecha, el Directorio se encuentra compuesto de acuerdo con el siguiente cuadro, con mandato hasta las fechas indicadas*, y sus miembros mantendrán su cargo hasta la Asamblea que considerará su renovación o reemplazo.

* Dejamos 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.

Al 31 de diciembre de 2023, y de conformidad con las Normas de la Comisión Nacional de Valores (CNV), Guillermo Rubén Tempesta Leeds, Gabriel Alonso, Mónica Cueva y Jorge Edgardo Thomas, designados como directores titulares, y Luis Miguel Incera y María Gabriela Grigioni, designados como directores suplentes, no son Independientes, debido a 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, Ángel Oscar Agallano, Alberto Remigio Abad, Luis Miguel García Morales, 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.

Anualmente analizamos y revalidamos la capacidad de dedicación al órgano de gobierno de cada miembro de acuerdo con los consejos/directorios en los que participa y sus actividades profesionales en general. El tiempo de dedicación es un punto importante; la mayoría de los miembros del Directorio tiene dedicación exclusiva.



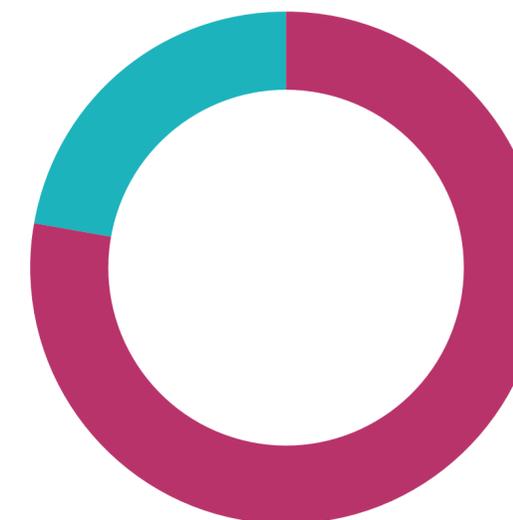
Composición del Directorio al 31.12.23

Presidente	Vigencia
Guillermo Rubén Tempesta Leeds ¹	31.12.2025
Vicepresidente Primero	
Gabriel Alonso ⁵	31.12.2025
Directores Titulares	
Ángel Oscar Agallano ²	31.12.2024
Alberto Remigio Abad ³	31.12.2023
Luis Miguel García Morales ⁴	31.12.2023
Jorge Edgardo Thomas ⁴	31.12.2023
Mónica Cueva ⁵	31.12.2024
Laura Flavia Gé ⁵	31.12.2024
Mariano Wechsler ⁵	31.12.2024
Directores Suplentes	
Luis Miguel Incera ²	31.12.2024
María Gabriela Grigioni ⁴	31.12.2023

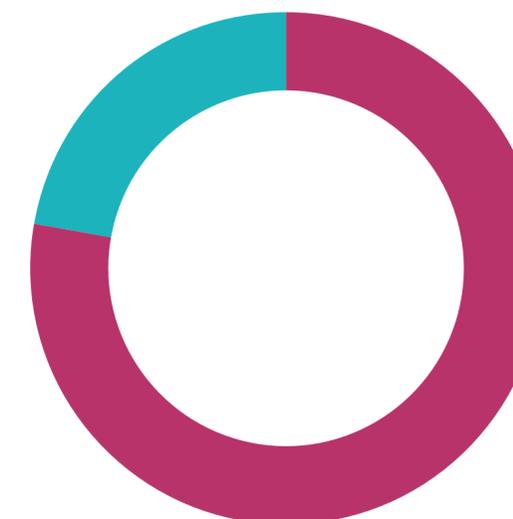
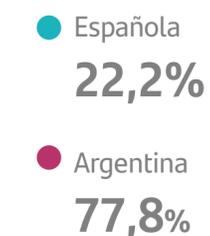


El currículum vitae de cada una de estas personas se encuentra [disponible aquí](#).

Composición del Directorio



Nacionalidades del Directorio



(1) Aprobado por Resolución N.º 102 del 01 de abril de 2004 del BCRA. (2) Aprobados por Resolución N.º 423 del 27 de octubre de 2016 del BCRA. (3) Aprobado por Resolución N.º 20 del 28 de enero de 2010 del BCRA. (4) Aprobados por Resolución N.º 224 del 26 de julio de 2018 del BCRA. (5) Aprobados por Resolución N.º 54 del 25 de febrero de 2021 del BCRA.



Código de Gobierno Societario

Contamos con un Código de Gobierno Societario, que 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.

Este código es revisado anualmente y, luego, publicado en nuestra página web. Su implementación resulta muy valiosa 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.

Desempeño

El buen desempeño del Directorio es clave para llevar adelante una gestión con resultados satisfactorios. Por eso, capacitamos a sus miembros, evaluamos su trabajo y ofrecemos una remuneración acorde a lo establecido en la normativa y el propio mercado.



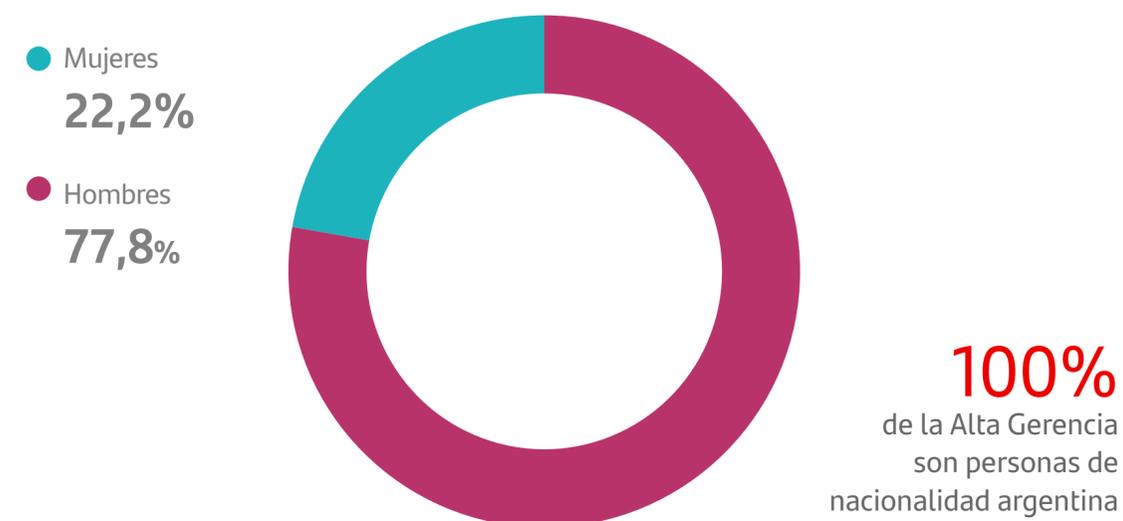


Alta Gerencia



El equipo de la Alta Gerencia, compuesto por la Gerencia General y las distintas gerencias principales, se encarga 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.

Composición de Gerencia



Al 31 de diciembre de 2023, la Alta Gerencia del Banco estaba compuesta por:

Nombre	Cargo
Raúl Alejandro Butti*	Gerente General
Silvia Tenazinha**	Gerenta Principal de <i>Retail & Commercial Banking</i> y <i>Wealth Management & Insurance</i>
José Bandin***	Gerente Principal de Corporate & Investment Banking
Christian Fregosi	Gerente Principal de Riesgos
Verónica Climent	Gerenta Principal de Gestión de Personas & Seguridad
Adriana Moreyra	Gerenta Principal de Cumplimiento & Conduita
Germán Hammoe	Gerente Principal de Finanzas
Fernando Turri	Gerente Principal Tecnología & Operaciones
Marcos Devoto	Gerente Principal de Gestión Financiera
Leonardo Vío	Gerente Principal de Auditoría Interna
Leónidas Ramón Castillo Carrillo****	Gerente Principal de Asesoría Jurídica y Banca Responsable/ESG

* Aprobado por Resolución N.º 69 del 04 de marzo de 2021 del BCRA. ** Conforme a lo informado al Mercado, finalizó sus funciones el pasado 09.02.24. *** Conforme a lo informado al Mercado, comenzó sus funciones como Gerente Principal de Retail & Commercial Banking y Wealth Management & Insurance el 14.02.2024, designándose en su reemplazo a Urquiola Mariano conforme resolución del Directorio del 19.02.2024. **** En funciones a partir del 01.01.2024.



Comités



Nuestro Estatuto establece que el Directorio o el Gerente General podrán constituir los comités que sean necesarios para gestionar los asuntos de Santander Argentina. **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 cuentan con un reglamento e integrantes propios, comunican sus decisiones a través de actas y se reúnen con la periodicidad que establece su reglamento.

Cada uno de ellos cuenta con su secretario/a, quien es responsable de llevar las actas y de informar en forma periódica sobre las actividades desarrolladas al Directorio.

* Comité discontinuado a partir de febrero 2024.

A continuación, se describen los comités que reportan en forma directa al Directorio al 31 de diciembre de 2023:





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 (1) 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 del Banco.

El siguiente cuadro muestra la composición de la Comisión Fiscalizadora, designada en la Asamblea Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas del Banco, celebrada el 20 de abril de 2023:

Nombre	Cargo	Vencimiento del mandato
Jorge Pérez Alati	Síndico titular	31.12.2023
Diego María Serrano Redonnet	Síndico titular	31.12.2023
Guillermo Eduardo Quiñoa	Síndico titular	31.12.2023
Santiago Daireaux	Síndica suplente	31.12.2023
Adela Alicia Codagnone	Síndica suplente	31.12.2023
Vanina Mabel Veiga	Síndica suplente	31.12.2023

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

100%
de los miembros del
órgano de fiscalización
son personas de
nacionalidad argentina



Capacitación



Desarrollamos, anualmente, programas de formación tanto para el Directorio, como para miembros de la Alta Gerencia y otros cargos claves.

Con respecto a estos últimos, durante 2023, desarrollamos programas normativos locales y corporativos tales como:

- Ciberseguridad
- Inteligencia Artificial
- Cloud Pública
- ASG*
- Programas específicos de inducción para directivos del Grupo Santander
- Charlas de diferentes temas de estrategia con disertantes internos y externos, que expusieron sobre la situación económica y política local.

El Directorio continuará capacitándose en materias tales como:

- Datos
- Ciberseguridad
- Banca Responsable
- Nuevas Tecnologías
- Tendencias de Mercados Financieros

* ASG= Criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza.

	Mujeres			Hombres		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Directorio						
Horas totales	4,50	31,5	13,5	57,00	86,5	64,6
Promedio	1,13	10,5	6,75	6,33	10,8	9,23
Alta Gerencia						
Horas totales	126	227,75	234,4	19	74,83	228,3
Promedio	42	75,92	78,13	3,8	12,47	32,61



Remuneración del Directorio y política de remuneración de los cuadros gerenciales

La remuneración del Directorio está regulada por el artículo 261 de la Ley General de Sociedades, en donde se indica que los honorarios deben ser aprobados en Asamblea Ordinaria por la mayoría de los accionistas.

La política general de remuneraciones de la Alta Gerencia y colaboradores 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.

Buscamos que nuestro paquete retributivo sea competitivo a través de una remuneración adecuada, facilitando de esta manera la atracción y retención del talento.

La **remuneración fija** se establece en función del valor del puesto, la maduración en el mismo, el posicionamiento del puesto en el mercado y los diferentes modelos de carrera progresivos dentro de cada gerencia. La retribución fija representa una proporción significativa de la compensación total, con la finalidad de evitar la asunción de riesgos innecesarios y ponderando los diferentes riesgos que cada funcionario asume en el desempeño de sus tareas.

La **remuneración variable** consiste en un plan de pago en efectivo anual que está relacionado con el nivel de cumplimiento de los objetivos fijados. Los indicadores que determinan el nivel de remuneración variable de todo el Banco están asociados a su rentabilidad, a su desempeño con clientes y con el resto de los grupos de interés 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 tomadoras de riesgo. Dicha política supone la entrega diferida, por un período de 3 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 en un determinado porcentaje de efectivo y de acciones y opciones de Banco Santander, S.A.

Procuramos asumir niveles adecuados de riesgo en la estructura del sistema de incentivos económicos a nuestro equipo y buscamos 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 servicios de la Dirección con el Banco que establezcan beneficios luego de la terminación de sus mandatos.

Evaluación



Anualmente, las personas que integran el Directorio completan un cuestionario que incluye aspectos cualitativos y cuantitativos de la gestión para hacer una **autoevaluación de desempeño**. En dicha instancia, además, se evalúa de manera individual a cada persona que ocupa un puesto directivo y a los Comités que tienen reporte directo a dicho órgano de administración. Asimismo, conforme lo establecido en la LGS, la gestión propia del Directorio es 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 monitorea los diferentes objetivos de corto, mediano y largo plazo, tanto individuales como organizacionales.

La evaluación de la Alta Gerencia se registra en una herramienta corporativa (Workday), administrada por las áreas 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.





4

Resultados financieros

[Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

[Entorno macroeconómico y político](#)



[Actividad económica](#)



[Mercado cambiario, política monetaria e inflación](#)



[La política fiscal](#)



[El sistema financiero](#)



[Estados financieros](#)





Entorno macroeconómico y político



En 2023 se ingresó en una fase de caída en la actividad económica, revirtiendo el ciclo de recuperación postpandemia. El año estuvo atravesado desde todos los planos por una aguda sequía que afectó a todo el territorio, habiendo sufrido el agro una caída de 40% en producción, sector que representa directamente un 8% del PBI nacional. Con ello, la actividad económica cayó un 1,6% anual promedio en 2023, de acuerdo con las últimas estimaciones y haciéndose sentir en sectores no agro recién en los últimos meses del año. Hacia adelante se espera una mayor contracción de la actividad de manera transitoria sobre todo en el consumo privado, producto del impacto en la recalibración de los precios relativos y la convergencia fiscal. En ese contexto, el ancla fiscal es el factor ordenador del plan del nuevo gobierno, necesaria para contener los niveles de emisión monetaria y, por lo tanto, de elevada inflación que caracteriza a la Argentina. Con un déficit fiscal primario cercano al 3% del PBI al cierre de 2023, el objetivo oficial es reducirlo 5 pp en 2024. Bajo estas premisas es que se afrontan los desafíos para mejorar la sostenibilidad de la deuda pública, el nivel de inflación y la acumulación de reservas internacionales.

El año 2023 estuvo atravesado en importante medida por lo tiempos electorales, asistiendo a votar en 3 oportunidades para cargos nacionales en los meses de agosto (elecciones primarias), octubre (generales) y noviembre (ballotage). Un calendario electoral prolongado, que inició en junio con la definición de candidaturas y concluyó en diciembre con el recambio de gobierno. El año concluyó con el debate público de importantes reformas estructurales propuestas e impulsadas por la nueva gestión.

Actividad económica



Dado un período atravesado por una histórica sequía que afectó a los principales cultivos de exportación del país, desde el arranque del año y en la medida que fueron transcurriendo los meses, el impacto en la producción se fue tornando cada vez más negativo. El agro, tratándose de un sector de punta donde la Argentina mantiene ventajas comparativas para exportar al mundo, representa aproximadamente un 8% del producto bruto, además de casi la mitad de las exportaciones anuales.

De acuerdo con los datos de cuentas nacionales del INDEC, en el segundo y tercer trimestre del año se registraron caídas interanuales del PBI. Especialmente en el 2T-2023 por tratarse del período de alta estacionalidad del agro, coincidente con la época de la cosecha gruesa. Entre los componentes del producto, si se hace foco en lo que tiene que ver con exportaciones, la caída se dio en los primeros tres trimestres del año, llegando a ser la merma superior al 11% interanual en el segundo.

En línea con la desmejora en la dinámica de la actividad económica, también se evidenció un deterioro de las variables vinculadas a la situación social, con un nivel de pobreza que alcanzó el 40,1% y 9,3% en términos de indigencia en el primer semestre del año, y una tasa de desempleo en 5,7% al tercer trimestre.

En conclusión, la actividad económica se contrajo -1,6% en 2023, y esperamos una caída del -4% para 2024.



Mercado cambiario, política monetaria e inflación

A lo largo del año, la estrategia general de la autoridad monetaria bajo la anterior gestión fue la de continuar con el esquema cambiario de flotación administrada (*crawling peg*), a pesar de la escasez en el flujo de divisas devenida de la sequía. Si bien, al igual que en 2022, se volvió a recurrir a ventanas temporales de tipos de cambio especiales para fomentar la exportación, la baja en las ventas al exterior deterioró fuertemente las cuentas externas.

La combinación de una estrategia cambiaria de flotación administrada, junto a la caída en exportaciones, trajo como una consecuencia necesaria la política de administración en el pago de las importaciones. Mediante el sistema denominado SIRA, se fueron gestionando las autorizaciones para el pago de importaciones devengadas durante el período, pero con diferimiento requerido por la autoridad monetaria para su giro. De esta manera, el BCRA incrementó la deuda que los importadores mantienen con sus proveedores en más de USD 27.000 millones a lo largo de los últimos dos años de acuerdo con estimaciones del mercado. Asimismo, persistieron las restricciones al mercado de cambios con la finalidad de poder mantener este esquema con menor volatilidad.

Sin embargo, el primer salto discreto del tipo de cambio oficial se registró el 14 de agosto, primer rueda post elecciones primarias, donde en un día el incremento superó el 22% para luego fijar el tipo de cambio hasta mediados de noviembre en \$350 por dólar. Desde ese momento y hasta el cambio de autoridades, el *crawling peg* se mantuvo a un ritmo de 3% mensual.

El panorama cambió a partir de la asunción del nuevo gobierno el 10 de diciembre, cuando el 13 de diciembre acompañado de un extenso paquete de medidas económicas, se recalibró el tipo de cambio oficial según la Comunicación "A" 3500 hasta \$800 por dólar (118% de depreciación). El tipo de cambio real multilateral alcanzado por esta importante depreciación alcanzó niveles elevados desde una perspectiva histórica. Es decir, un golpe de efecto para mejorar la competitividad de la moneda local y reducir fuertemente la brecha cambiaria (a 12% a fin de año desde el pico previo de 198% en noviembre). No obstante, tras el evento mencionado, oficialmente se estableció que se retomaba el *crawling peg*, pero a una velocidad mensual de 2% como ancla nominal.

El 2024 presenta, más allá de que en el primer bimestre del año suele haber escasez en la acumulación de reservas por una cuestión estacional, una perspectiva positiva a juzgar por las estimaciones para la campaña agropecuaria. Según fuentes del sector, la producción podría estar incrementándose un 65% en volumen este año, permitiendo recuperar al menos USD 10.000 millones de las exportaciones perdidas por la sequía. Esto a pesar de un contexto de caída en los precios internacionales de los commodities que Argentina exporta. En este marco, el acuerdo de facilidades extendidas establecido con el FMI podría ir hacia un rediseño para continuar con los desembolsos previstos originalmente en el programa.



La política fiscal



En el plano monetario, el BCRA alcanzó niveles de pasivos remunerados elevados cercanos a 10 puntos del PBI. Esto fue producto de la política monetaria expansiva que implicó el crecimiento de los depósitos, combinada con la escasez de demanda de crédito del sector privado, llevando al sistema a colocar el excedente de liquidez en instrumentos de pasivos remunerados del BCRA. Asimismo, la tasa de política monetaria a lo largo del año fue tratando de seguir los niveles de inflación, ubicándose por encima de los tres dígitos en la segunda parte del año. Desde diciembre, la política monetaria se centra en dejar las tasas de referencia muy por debajo de la inflación, es decir tasas reales negativas, para que disminuya rápidamente el peso de los pasivos remunerados en relación con el PBI.

La inflación es sin dudas el principal problema a resolver de la economía, que corre permanentemente al alza. En 2023 la misma, finalizó el año calendario en 211,4%. El programa actual tiene como pilar una fuerte contracción monetaria, sumado a un shock fiscal para poder bajar así la inflación mensual fuertemente hacia fin de año si el plan es exitoso, aunque en el corto plazo la inflación mensual será alta por el ajuste en los precios relativos.

Durante el 2023, los ingresos se vieron afectados por la caída en la recaudación por retenciones a las exportaciones debido a la sequía. Esta merma, solo producto de menos ventas al exterior, representa alrededor de USD 6.500 millones. Por su parte, si bien el gasto fue mostrando una caída en términos reales a lo largo del año, los gastos de capital asociados a la construcción del gasoducto de Vaca Muerta se sostuvieron elevados. En este sentido, el déficit fiscal primario cerró en 2023 a nivel del 2,7% del PBI (2,9% excluyendo ingresos por licitación de la señal 5G), incrementándose respecto al 2,4% de 2022. Sobre los últimos meses del año, además cayeron los ingresos vinculados al Impuesto a las Ganancias (tributo cuyo mínimo no imponible se incrementó para la cuarta categoría de trabajadores registrados en la previa electoral).

De cara a este año, se plantea desde el Ministerio de Economía la reducción de 5,2 puntos del PBI del déficit fiscal. Esto es, no sólo cerrar el déficit primario, sino además tener 2 puntos de superávit, necesarios para la cobertura de intereses, es decir, lograr un resultado fiscal financiero en equilibrio. El ancla fiscal es la principal prioridad de la presente gestión y su éxito dependerá de la capacidad política de implementar las medidas fiscales y tributarias.



El sistema financiero*

En un escenario de contracción de la actividad y elevada inflación, el sistema continuó exhibiendo bajos niveles de intermediación financiera. La demanda de crédito se mantuvo débil durante el 2023, con créditos del sector privado marcando un crecimiento del 151,9% lo que implicó una contracción en volumen del 19,1% en términos reales. Los depósitos por su parte, reflejaron un aumento del 175,3% en el año, equivalente a una caída en términos reales del 11,6%. En contraposición, los fondos comunes de inversión ganaron terreno creciendo 286,5%, equivalente a un aumento del 24,1% en términos reales.

En este contexto, el sistema financiero se mantuvo líquido, bien capitalizado y con calidad de cartera preservada. Los ratios de liquidez continuaron en niveles elevados, posicionándose en torno al 88,6% en pesos y 88,8% en dólares, mientras que la generación de capital continuó al alza en el año, con un ratio de integración del capital nivel I del 31,7% (+2,9 pp interanual) y un ratio de integración de capital total del 32,4% (+2,6 pp interanual). Finalmente, el ratio de morosidad alcanzó mínimos históricos, ubicándose en 3,7% (0,5 pp interanual), mientras que el nivel de provisiones representó un 140,3% (11,9 pp interanual) de la cartera irregular.

En términos de rentabilidad, en 2023 el sistema acumuló un resultado total integral de \$5.2 billones, equivalentes a 5,4% del activo (ROA) y a 27,6% del patrimonio neto (ROE), marcando una mejora respecto del 2022, producto del impacto positivo de la suba de las tasas de interés en el margen, que compensó un incremento en el costo de fondeo y un mayor impacto inflacionario.

Perspectivas del sector

El sistema financiero se ha visto inmerso en un período de grandes cambios en los últimos años, producto de la creciente innovación tecnológica, cambios regulatorios y mayor presión competitiva vinculada a la irrupción de nuevos competidores como bancos digitales y *fintechs*.

Estos no solo han propiciado una evolución en la forma en la que se ofrecen productos y servicios financieros, sino que también han impactado en el comportamiento y las expectativas de los consumidores, demandando mayor adaptabilidad por parte de las entidades, desafiándolas a replantear sus modelos de negocio, desarrollar nuevas capacidades y transformar su relación con sus *stakeholders* para mantener un negocio sustentable y de largo plazo.

Puntualmente en Argentina, esta transformación se produce en un entorno complejo, en vísperas de un año de transición de la economía local, lo cual plantea grandes desafíos y oportunidades para las entidades. El sistema financiero cuenta con sólidos fundamentos crediticios y un potencial de crecimiento significativo, al considerar que los niveles de intermediación, bancarización e inclusión financiera continúan bajos en comparación con aquellos 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.



Estados financieros



Resultados 2023

Los resultados del Banco Santander Argentina 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 de ejercicios anteriores, para exponerlas en moneda de igual poder adquisitivo.

El ejercicio económico 2023 de Santander Argentina concluyó con un beneficio de \$298.670 millones, representando un incremento del 28% respecto al obtenido en el ejercicio precedente e implicando retornos de 21,2% y 3,5% 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 \$306.744 millones, implicando un retorno del 21,9% sobre el patrimonio promedio.

\$298.670
millones Beneficio

\$8.623.572
millones en Activos

20%
ROE **

3%
ROA ****

37%
Ratio de Eficiencia***

20,9%
Solvencia *****

\$519.630
millones Resultado operativo

\$1.616.074
millones Ingresos operativos netos

* 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*

Valores expresados en millones de pesos argentinos	2021	2022	2023
Resultado neto por intereses	795.151	1.074.139	1.767.119
Resultado neto por comisiones	253.243	260.521	256.621
Resultado neto de inst. fin. y dif. de cotización	124.513	186.024	355.219
Resultado por la posición monetaria neta	(169.841)	(375.181)	(772.413)
Otros ingresos operativos	145.305	157.015	146.082
Cargo por incobrabilidad	(118.992)	(92.532)	(136.554)
Ingreso operativo neto	1.029.379	1.209.986	1.616.074
Beneficios al personal	(244.485)	(247.507)	(333.836)
Gastos de administración	(201.776)	(204.706)	(194.326)
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	(136.390)	(165.864)	(120.906)
Otros gastos operativos	(296.475)	(346.696)	(447.376)
Resultado operativo	150.253	245.213	519.630
Resultado por asociadas y negocios conjuntos	5.124	(107)	129
Resultado antes del impuesto a las ganancias	155.377	245.106	519.759
Impuesto a las ganancias	(89.861)	(11.710)	(221.089)
Resultado neto del ejercicio	65.516	233.396	298.670
Resultado neto del ejercicio atribuible a:			
Los propietarios de la controladora	70.468	240.967	306.744
Resultado neto del ejercicio	(4.952)	(7.571)	(8.074)

← Para un mejor análisis de la información, se recomienda leer en conjunto con los Estados Financieros Consolidados Anuales.

Resultado neto por intereses

El margen neto de intereses del ejercicio 2023 asciende a \$1.767.119 millones, aumentando un 64,5% respecto del 2022, en términos reales.

Al 31 de diciembre de 2023 la cartera de préstamos al sector privado asciende a \$2.599.085 millones, ubicando a Santander Argentina entre los primeros bancos por volumen de crédito al sector privado de Argentina, alcanzando una cuota de mercado del 11,5%; a dicha fecha, se observa una disminución de las financiaciones con documentos y adelantos y crecimiento de préstamos prendarios y préstamos comerciales, respecto de los saldos de préstamos al 31 de diciembre de 2022.

Con una cartera de \$5.912.316 millones de depósitos del sector privado no financiero, Santander Argentina mantiene una cuota de mercado del 11,1% a diciembre 2023. El saldo de depósitos en pesos y moneda extranjera disminuyó en un 4,6% comparado con diciembre 2022.

Instrumentos financieros y diferencia de cotización

El Resultado neto por medición de Instrumentos Financieros fue de \$43.435 millones, un 42% inferior al ejercicio anterior producto de los menores rendimientos de operaciones con títulos públicos.

Por su parte, la diferencia de cotización de oro y moneda extranjera asciende a \$298.653 millones, con un aumento del 169% respecto del 2022, y obedece principalmente al incremento del tipo de cambio durante el ejercicio.

Resultado neto por comisiones

Las comisiones netas acumuladas a diciembre 2023 alcanzaron a \$256.621 millones, lo que representa una disminución del 1,5% respecto al año anterior, en términos reales.

Resultado por la posición monetaria

El impacto del ajuste por inflación sobre la posición monetaria activa neta arroja una pérdida en el ejercicio de \$772.413 millones. La inflación acumulada del ejercicio alcanzó el 211,4 % frente al 94,8% del año anterior.

Cargo por incobrabilidad

Las dotaciones para insolvencias totalizaron \$136.554 mi-

* La exposición de ciertas partidas presenta algunas diferencias respecto de las cifras publicadas en los estados financieros del Banco.



lones, aumentando 47,6% respecto del 2022. El ratio de mora asciende al 1,6% frente al 1,9% de diciembre de 2022, y la cobertura de la cartera irregular fue del 239,5% y 226,8% a diciembre de 2023 y 2022, respectivamente.

Impuesto a las ganancias

Se observa un aumento del 237% en el cargo corriente del impuesto y una reducción del 52% en el impuesto diferido. En tal sentido, el impuesto corriente generó un cargo de \$244.764 millones y el impuesto diferido generó un resultado positivo de \$29.096 millones.

Costes

El total de costes –sin considerar las amortizaciones y depreciaciones- asciende a \$975.538 millones, creciendo un 23% respecto del año anterior.

Afectada por la revisión automática de los acuerdos salariales, determinado por las negociaciones colectivas de trabajo, los Gastos de Personal ascendieron a \$333.836 millones, representando un aumento del 35%, en términos reales respecto del año anterior.

Los Gastos de Administración disminuyeron un 5,1% y los otros gastos operativos aumentaron un 29%, respectivamente en relación con el año anterior.

Por su parte, las amortizaciones y depreciaciones fueron de \$120.906 millones, disminuyéndose en 27,1% vs. 2022, producto de las menores pérdidas por desvalorizaciones sobre bienes inmuebles e intangibles reconocidas en el ejercicio.

Millones de pesos	2022	2023
Valor económico generado	1.677.590	2.525.169
Valor económico distribuido	463.923	749.251
Valor económico retenido	1.213.668	1.775.918
Ingresos	1.677.581	2.512.041
Costos de explotación	964.772	1.096.443
Sueldos y Beneficios a colaboradores	247.507	333.836
Pago a proveedores de capital	31.381	80.822
Pago a las administraciones públicas (total de impuestos)	253.339	379.038
Donaciones	1.099	924



5

ANEXOS

[Hacé click en cada título para acceder a la sección](#)

[Composición accionaria](#)



[Criterios y política para la distribución de dividendos](#)



[Anexos ASG](#)



[Índice de contenidos GRI](#)





Composición accionaria



Santander Argentina es controlada indirectamente por Banco Santander, S.A., a través de Ablasa Participaciones, S.L.U. y Brs Investments S.A., empresas que poseen el 99,82% del capital social.

Al 31 de diciembre de 2023, la tenencia accionaria es la siguiente:

Nombre	Capital	Votos	Valor Nominal
Ablasa Participaciones, S.L.U.	96,16%	92,65%	4.207.235.013
BRS Investments S.A.	3,66%	7,12%	160.149.406
Accionistas Minoritarios	0,18%	0,23%	7.779.331
Totales	100,00%	100,00%	4.375.163.750

El capital social al 31 de diciembre de 2023 está compuesto de la siguiente forma: V/N \$4.375.163.750, representado por 142.417.966 Acciones Ordinarias Clase A (5 votos), 3.597.253.754 Acciones Ordinarias Clase B (1 voto) y 635.492.030 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. 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.



Criterios y política para la distribución de dividendos

La declaración, monto y pago de dividendos son determinados por el voto de la mayoría de los accionistas reunidos en Asamblea Ordinaria, generalmente sobre la base de una propuesta del Directorio del Banco. Esta 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 es posible asegurar a los accionistas 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 el 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 esta 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 distributable, 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.

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 la suspensión y luego la limitación de la distribución de resultados de las entidades financieras a través de comunicaciones que se fueron prorrogando en el tiempo.

A través de la Comunicación "A" 7719 del 9 de marzo de 2023, el BCRA estableció que con vigencia desde 01 de abril de 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2023, las entidades financieras podrían distribuir resultados por hasta el 40% del importe que hubiera correspondido de aplicarse las normas de Distribución de Resultados. Previa autorización del BCRA, las entidades financieras podrían realizar sus distribuciones en 6 cuotas iguales, mensuales y consecutivas. El 30 de mayo de 2023, el BCRA autorizó al Banco a distribuir utilidades acumuladas por un total de \$79.060.348.169, las que fueron pagadas en 6 cuotas. A la fecha, las utilidades fueron abonadas en su totalidad.



Anexos ASG



Indicadores ambientales



Consumo energético interno (MJ)*	2019	2020	2021	2022	2023	Variación vs. 2022 (%)
Energía eléctrica**	245.638.595	207.756.720	184.968.000	161.325.983***	160.430.094	-0,56%
Gas natural****	3.419.641	7.273.844	8.949.800	9.259.239	6.164.681	-33,42%
Gasoil*****	599.483	589.807	646.915	275.198	467.858	70,01%
Nafta*****	1.479.048	852.378	834.577	195.011,46	162.805	-16,52%
Total de consumo interno	251.136.769	216.472.751	195.399.292	171.055.431	167.225.438	-2,24%

* MJ= megajulio. Factores de conversión: Energía eléctrica: Kwh a MJ: 3,6 / Gas: m³ a MJ: 37 / Gas Oil: Lts a MJ: 38,65 / Nafta: Lts a MJ: 34,78

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

*** En 2022 el consumo energético disminuyó debido al uso de trabajo remoto en el caso de los trabajadores de áreas centrales y la implementación de planes de reducción energética.

**** 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 contingencias eléctricas en sucursales y áreas centrales.

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



Consumo energético externo (MJ) por tipo de fuente no renovable	2019	2020	2021	2022	2023	Variación interanual (%)
Gasoil	6.484.984,80	29.899.377,48	29.618.835,59	162.408,98	0	-100%
Nafta	6.474.029,10	19.178.908,59	19.745.890,13	194.454,98*	0	-100%
Total de consumo externo	12.959.013,90	49.078.286,07	49.364.725,73	356.863,96	0**	-100%

* La disminución del dato se debe a que, a partir de mitad de año, se trabajó con la empresa Cabify, que realiza compensación de huella por tramo, por lo que esas emisiones no impactarían como consumo.

** El dato de 2023 se reporta en cero dado que se trabajó únicamente con Cabify y la empresa compensa el total de sus emisiones.

Consumo energético externo por viajes en avión***	Corta distancia (CABOTAJE)			Media distancia (CONTINENTALES)			Larga distancia (INTERCONTINENTALES)		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Primer trimestre	75.927	155.309	375.416	39.648	139.267	314.299	59.731	294.767	1.188.219
Segundo trimestre	263.078	280.106	496.699	50.878	218.573	229.143	165.572	739.363	543.269
Tercer trimestre	138.498	336.106	802.935	67.681	314.333	791.957	285.074	748.235	1.714.958
Cuarto trimestre	191.837	375.416	751.802	172.449	314.299	260.912	248.583	1.188.219	1.116.640
Total anual							1.522.185	1.877.934	8.586.249

*** En 2023 se modificó la categorización de vuelos: anteriormente los vuelos cortos eran para viajes de menos de mil km; los medios, de cuatro mil a diez mil km y los largos, de más de diez mil km. Este año los viajes cortos corresponden a vuelos de cabotaje o dentro del país, los medios a aquellos realizados dentro del continente y los largos a los intercontinentales.



Indicadores sociales

Desglose de categorías laborales por género***	2022						2023					
	Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Personal directivo**	50	0,61	18	0,22	68	0,83	49	69,01	22	30,98	71	0,87
Mandos medios *	611	7,48	311	3,81	992	11,29	785	65,58	412	34,41	1.197	14,67
Equipo de trabajo	3.625	44,38	3.554	43,51	7.179	87,88	3.363	48,80	3.527	51,19	6.890	84,46
Total	4.286	52,47	3.883	47,53	8.169	100,00	4.197	51,45	3.961	48,55	8.158	100,00

Desglose de categorías laborales por edad***	2022						2023									
	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Menores de 25 años		Entre 26 y 35 años		Entre 36 y 45 años		Entre 46 y 50 años		Mayores de 50 años	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Personal directivo**	0	0,00	43	63,24	25	36,76	0	0	2	0,02	21	0,25	19	0,23	28	0,34
Mandos medios*	26	2,82	747	81,02	149	16,16	0	0	186	2,27	536	6,57	271	3,32	203	2,48
Equipo de trabajo	1.207	16,81	5.246	73,07	726	10,11	301	3,69	2.317	28,40	2.695	33,03	817	10,01	788	9,65
Total	1.233	15,09	6.036	73,89	900	11,02	301	3,69	2.505	30,69	3.252	39,85	1.109	13,56	991	12,47

* Personas con personal a cargo.

** Personas en altos puestos ejecutivos.

*** En 2023 los porcentajes se calculan de manera horizontal, tal cual lo informa Global.



[GRI 2-7; 2-30]

Colaboradores alcanzados por acuerdo de negociación colectiva	2022	2023
Alcanzados *	87,94%	86,03%
Colaboradores	2022	2023
Total	7.945	8.158
Mujeres	47,53%	48%
Hombres	52,47%	52%
Índice de contratación	6,72%	7,6%
Índice de rotación	13,06%	9,43%

* Las condiciones y términos de empleo de las personas no alcanzadas por las negociaciones colectivas se rigen según la empresa a la que pertenezca. Dependiendo del caso, se establecen las pautas de los acuerdos gremiales bancarios o de comercio.

** Se incluye a la empresa CartaSur Cards S.A. como Áreas Centrales.

*** Sin contar Customer Service Center que se incluye en áreas centrales.

Colaboradores por contrato laboral y género	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Contrato indefinido o permanente	4.266	3.858	8.124	4.131	3.843	7.974
Contrato de duración determinada o temporal	20	25	45	66	118	184
Total	4.286	3.883	8.169	4.197	3.961	8.158
Colaboradores por tipo de contrato laboral y género	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Jornada completa	4.191	3.573	7.764	4.187	3.925	8.112
Media jornada	95	310	405	10	36	46
Total	4.286	3.883	8.169	4.197	3.961	8.158
Colaboradores por contrato laboral y por región	2022			2023		
	Indeterminado	Temporal	Total	Indeterminado	Temporal	Total
Áreas centrales**	4.748	14	4.762	5.503	26	5.529
Canales comerciales***	3.376	31	3.407	2.470	159	2.629
Total	8.124	45	8.169	7.973	185	8.158



[GRI 401-1]

Egresos por género	2020		2021		2022		2023	
	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa
Hombres	361	4,02%	830	9,80%	593	7,46%	411	5,04%
Mujeres	243	2,71%	435	5,22%	445	5,60%	345	4,23%
Total	604	6,74%	1.272	15,03%	1.038	13,06%	756	9,26%

Egresos por edad*	2023	
	Cantidad	Tasa
Menores de 25 años	40	0,49%
Entre 26 a 35 años	313	3,83%
Entre 36 a 45 años	243	2,97%
Entre 46 a 50 años	62	0,75%
Mayores a 50 años	98	1,2%
Total	756	9,26%

Egresos por región	2020		2021		2022		2023	
	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa
Áreas centrales	253	2,82%	751	8,87%	646	8,13%	514	1,2%
Red de sucursales	351	3,91%	521	6,16%	392	4,93%	242	3,23%
Total	604	6,74%	1.272	15,03%	1.038	13,06%	756	9,26%

Nuevas contrataciones por género	2020		2021		2022		2023	
	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa
Hombres	422	4,7%	491	5,80%	379	4,77%	317	3,92%
Mujeres	134	1,5%	182	2,15%	155	1,95%	289	3,57%
Total	556	6,2%	673	7,95%	534	6,72%	606	7,49%

Nuevas contrataciones por edad	2023	
	Cantidad	Tasa
Menores de 25 años	112	1,38%
Entre 26 a 35 años	305	3,77%
Entre 36 a 45 años	155	1,92%
Entre 46 a 50 años	23	0,29%
Mayores a 50 años	11	0,13%
Total	606	7,49%

Nuevas contrataciones por región	2020		2021		2022		2023	
	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa	Cantidad	Tasa
Áreas centrales	534	5,96%	671	7,92%	527	6,63%	221	2,71%
Red de sucursales	22	0,24%	2	0,02%	7	0,09%	385	4,78%
Total	556	6,2%	673	7,94%	534	6,72%	606	7,49%

* Se apertura el dato por las edades que se manejan en el Proyecto Empleado 360.

**Permiso parental**

[GRI 401-3]

Detalles de licencias por maternidad y paternidad	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Colaboradores que tienen derecho al permiso parental	4.703	4.257	8.960	4.437	4.024	8.461	4.227	3.832	8.059
Colaboradores que han gozado de su licencia en el período	182	281	463	167	269	436	146	239	385
Colaboradores que han regresado al trabajo en 2022, luego de terminar su licencia	179	200	379	167	263	430	145	235	380
Colaboradores que se reincorporaron al trabajo y conservaron su empleo al 31/12/2023	179	200	379	155	250	405	139	224	363

Tasas de regreso al trabajo y de retención (%)	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de regreso al trabajo (Se calcula sobre el total de colaboradores que han regresado al trabajo después del permiso parental, sobre el total de colaboradores que deben regresar al trabajo después del permiso parental)	100%	100%	100%	100%	98%	99%	99,3%	98,3%	98,7%
Tasa de retención de colaboradores (Se calcula sobre el total de colaboradores retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de permiso parental, sobre el total de colaboradores que regresan del permiso parental en los periodos objeto de informes anteriores)	97%	95%	96%	93%	93%	93%	95,2%	93,7%	94,3%



Detalle de licencias por maternidad y paternidad	2023		
	Hombres	Mujeres	Total
Colaboradores que tienen derecho al permiso parental	4.197	3.961	8.158
Colaboradores que han gozado de su licencia en el período	181	229	410
Colaboradores que han regresado al trabajo en 2023, luego de terminar su licencia	175	209	384
Colaboradores que se reincorporaron al trabajo y conservaron su empleo al 31/12/2023	161	199	360

Tasas de regreso al trabajo y de retención (%)	2023		
	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de regreso al trabajo (Se calcula sobre el total de colaboradores que han regresado al trabajo después del permiso parental, sobre el total de colaboradores que deben regresar al trabajo después del permiso parental)	96,68%	91,26%	93,65%
Tasa de retención de colaboradores (Se calcula sobre el total de colaboradores retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de permiso parental, sobre el total de colaboradores que regresan del permiso parental en los periodos objeto de informes anteriores)	92%	95,21%	93,75%

**Media de horas de formación del año por persona**

Desglose de categorías laborales por género	2021					2022					2023					
	Total horas hombres	Total horas mujeres	Promedio de horas mujer	Promedio de horas hombres	Promedio total	Total horas hombres	Total horas mujeres	Promedio de horas mujer	Promedio de horas hombres	Promedio total	Total horas hombres	Total horas mujeres	Total horas	Promedio de horas hombres	Promedio de horas mujeres	Promedio total
Promontorio*	3	0	0	3	3	4	0	0	4	4	8	0	8	8	0	8
Faro*	63	126	42	12,16	23,63	84	228	76	14	34,67	258	234	492	32,25	78	44,73
Solaruco	951	278	19,86	17,94	18,34	2.748	757	47,31	65,43	60,43	1.350	695	2.045	33,75	36,58	34,66
Colaboradores	58.016	68.244	17,65	15,39	16,54	90.696	72.670	21,02	26,18	23,60	103.840	66.581	170.421	30,88	18,88	24,73
Mandos medios**	-	-	-	-	-	13.637	8.150	25,96	20,29	22,10	25.567	10.441	36.008	32,57	25,34	30,08

En 2022

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

** Directivos se refiera a personas en altos puestos ejecutivos.

En 2023

* Las clasificaciones "Promontorio", "Faro" y "Solaruco" refieren al rango de personas con cargos ejecutivos.

** "Mandos medios" hace referencia a los criterios de HR Global donde incluimos, principalmente, a los empleados con niveles gerenciales o con personal a cargo, excluyendo los cargos "Promontorio", "Faro" y "Solaruco".

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

Desglose de categorías laborales por género	2021						2022						2023					
	Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Promontorio	1	0,01	0	0	1	0,01	1	0,01	0	0	1	0,01	1	100	0	0	1	0,01
Faro	5	0,06	3	0,03	8	0,09	6	0,10	3	0,04	11	0,13	8	72,73	3	27,27	11	0,13
Solaruco	53	0,61	14	0,16	67	0,77	42	0,49	20	0,25	60	0,74	39	66,10	20	34,90	59	0,72
Colaboradores	4.422	51,09	4.157	48,03	8.579	99,12	3.980	51,48	3.745	46,20	8.034	99,12	4.148	51,30	3.939	48,70	8.087	90,14
Total	4.481	51,77	4.174	48,23	8.655	100	4.029	52	3.861	48	8.106	100	4.196	52*	3.962	48*	8.158	100

* Para el 2023 Se redondean los porcentajes totales, que coinciden con el porcentaje de HC por género.

**Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional**

Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP): Frecuencia de enfermedades profesionales en relación con el tiempo total trabajado por todos los trabajadores durante el periodo del informe.



Indicadores de salud y seguridad laboral por género	2021			2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad de personas que trabajan en Santander que tuvieron accidentes de trabajo	21	41	62	21	42	63	25	51	76
Índice de accidentes de trabajo (total de accidentados sobre total de personas que trabajan en Santander)	0,5%	1,0%	0,7%	0,5%	1,1%	0,8%	0,60%	1,29%	0,93%
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0	0	0	0	0	0	0,05%	0,10%	0,07%
Días de ausentismo	26.455	44.935	71.390	20.433	39.904	60.337	10.652	29.363	40.015
Índice de ausentismo: Días totales de ausentismo sobre días de trabajo totales	2,4%	4,6%	3,5%	2,2%	3,9%	3,1%	1,04%	3,04%	2,01%
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	2020						2021						2022						2023					
	Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Colaboradores	4.643	51,82	688	47,35	1.794	100	4.422	51,09	4.157	48,03	8.568	100	3.980	100	3.632	100	7.612	100	4.197	52	3.961	48	8.158	100
Total	4.643	51,82	688	47,35	5.331	100	4.422	51,09	4.157	48,03	8.568	100	3.980	100	3.632	100	7.612	100	4.197	52	4.961	48	8.158	100



Índice de contenidos GRI



Declaración de uso → Santander Argentina ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre enero y diciembre de 2023.

GRI 1 usado → GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares sectoriales GRI aplicables → Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)

**Índice de contenidos GRI**

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Requerimientos omitidos	Omisión		N° de referencia del suplemento sectorial GRI
				Motivo	Explicación	
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	La organización y sus prácticas de presentación de informes					
	2-1 Detalles organizativos	3; Nota 1				
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	3; 18				
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3; 149				
	2-4 Actualización de la información	Nota 2				
	2-5 Verificación externa	Nota 3				
	Actividades y trabajadores					
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	18-23; 71				
	2-7 Empleados	74; 133; 134				
	2-8 Trabajadores que no son empleados	133				
	Gobernanza					
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	110; 111; 113-115; Miembros del Directorio				
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	110-111; Código de Gobierno Societario				
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	112				
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	13; 113; 114				
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	113; 114				
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	149				
	2-15 Conflictos de interés	95; 96; 112; Código de Gobierno Societario				
	2-16 Comunicación de inquietudes y críticas	113; Nota 4				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	116				
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	118					
2-19 Políticas de remuneración	117; Código de Gobierno Societario					

**Índice de contenidos GRI**

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Requerimientos omitidos	Omisión		N° de referencia del suplemento sectorial GRI	
				Motivo	Explicación		
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-20 Proceso para determinar la remuneración	117					
	2-21 Ratio de compensación total anual		2-21 a, b y c	Restricciones de confidencialidad	Nota 5		
	Estrategia, políticas y prácticas						
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5-8; 11					
	2-23 Compromisos y políticas	12; 33; 35; 95; 97					
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	15; 33; 35; 16; 95; 97					
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Nota 6					
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	96					
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Nota 7					
	2-28 Afiliación a asociaciones	3, Nota 8					
	Participación de los grupos de interés						
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	13; 14; 28; 79					
2-30 Convenios de negociación colectiva	133						
Temas materiales							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	13					
	3-2 Lista de temas materiales	14					
Cientes en el centro							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27-32					
Gri 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	96					
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 9					
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 9					
Etiquetado de productos y servicios - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros	96				FS15	
Estándar propio	Puntuación anual NPS	28					

**Índice de contenidos GRI**

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión			N° de referencia del suplemento sectorial GRI
			Requerimientos omitidos	Motivo	Explicación	
Digitalización e innovación						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	87-89				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	87-89				
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	87-89				
Diversidad e inclusión						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	52-56				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	53; 74; 110; 111; 113				
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	53; 54				
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	52				
Solvencia y rentabilidad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	85-86				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	125; 126				
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	86				
Ciberseguridad y protección de datos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	90-93				
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	92				
Compromiso con la ética e integridad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	94-97				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Nota 10				
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	95; 97				
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	96				
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Nota 11				
Gestión integral de riesgos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	98-108				FS1
Portfolio de productos - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	104				

**Índice de contenidos GRI**

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Requerimientos omitidos	Omisión		N° de referencia del suplemento sectorial GRI
				Motivo	Explicación	
Portfolio de productos - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Procedimientos para la evaluación y detección de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	100-104				FS2
	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales de los clientes incluidos en acuerdos o transacciones	104				FS3
	Proceso(s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales que se aplican a las líneas de negocio	104				FS4
Auditoría - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	104				FS9
Propiedad de activos - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Compañías en el portfolio de la institución con las que la organización ha interactuado en torno a temas ambientales y sociales	44; Nota 12				FS10
	Activos sujetos a análisis social o ambiental		FS 11	Información no disponible	Nota 13	FS11
	Política(s) de voto aplicadas a cuestiones ambientales o sociales para acciones sobre las cuales la organización informante tiene derecho a votar acciones o asesora sobre la votación	104, 105				FS12
Educación y empleabilidad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	57-67				
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	58-60, 64-67				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	58; 59; 61-63; 65; 67				
Inclusión y empoderamiento financiero						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	46-51				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	47; 48				
Comunidades locales - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente según el tipo.	23; 47				FS13
	Iniciativas para mejorar el acceso de personas en desventaja	47				FS14
Marketing y etiquetado - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	49-51				FS16

**Índice de contenidos GRI**

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Requerimientos omitidos	Omisión		N° de referencia del suplemento sectorial GRI	
				Motivo	Explicación		
Propuesta de valor para nuestro equipo							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	73-84					
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	74					
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	82; 83					
	401-3 Permiso parental	136; 137					
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de salud y la seguridad en el trabajo	80					
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Nota 14					
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	80; 83					
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Nota 15					
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	80; 81					
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	80; 81; 83					
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en salud y seguridad ocupacional directamente vinculados por relaciones comerciales	80; 81					
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	139					
	403-9 Lesiones por accidente laboral	139					
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	139					
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	76; 137					
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	76-78					
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	78; 138					
Compromiso con el ambiente							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	33-45					
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	34					
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	38; 130; 131					
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	131					
	302-3 Intensidad energética	37					

**Índice de contenidos GRI**

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Requerimientos omitidos	Omisión		N° de referencia del suplemento sectorial GRI
				Motivo	Explicación	
GRI 302: Energía 2016	302-4 Reducción del consumo energético	38				
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	36; 37				
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	36; 37				
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	36; 37				
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	36; 37				
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	41				
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	41				
	306-3 Residuos generados	41				
Portfolio de productos - Suplemento sectorial para servicios financieros (GRI G4)	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	34				FS8
Gobierno corporativo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	109-118				
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	111; 113; 115				
Desarrollo económico local						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	68-72				
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	71				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	71; 72				
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	71; 72				



Notas al índice de contenidos GRI

Nota 1 | GRI 2-1: 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 | GRI 2-4: Toda reexpresión de información es comunicada a lo largo del Informe cuando proceda.

Nota 3 | GRI 2-5: El informe no fue verificado externamente.

Nota 4 | GRI 2-16: El escalado de temas al Directorio ocurre naturalmente a través de los mecanismos previstos y de presentaciones, pero no individualizados como temas críticos.

Nota 5 | Omisión del contenido GRI 2-21: La información requerida por este contenido es confidencial en línea con la estrategia de compensación y retención interna.

Nota 6 | GRI 2-25: Nuestros clientes tienen derecho a un acceso fácil, seguro y adecuado para la gestión de sus quejas. La gestión de reclamaciones es el proceso por el cual tratamos las disconformidades de clientes o no clientes, con un producto o servicio del Banco, que suponga un detrimento y/o una pérdida financiera para la persona, y que es presentado por cualquier canal, asegurando el cumplimiento de los requerimientos regulatorios y proporcionando el mejor servicio y atención posibles a clientes durante todo el proceso.

El tratamiento de las reclamaciones es realizado por los canales de atención al cliente, quienes son los responsables, entre otros aspectos, de registrar, tratar y comunicar la resolución de las reclamaciones.

En 2023 logramos una tasa de cierre del 84% de las denuncias en defensa del consumidor y dejamos de estar en el top 10 de las empresas más denunciadas.

Nota 7 | GRI 2-27: Durante 2023 no se registraron multas o incumplimientos de la legislación y normativa en los ámbitos ambiental, social o económico.

Nota 8 | GRI 2-28: Contribuimos con diferentes instituciones y espacios de diálogo empresario:

- 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 (CS)
- Cámara Argentina de Comercio (CAC)
- Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA)
- 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)
- Red Argentina de Instituciones de Microcrédito (RADIM)
- Red de Acción Política (RAP)



Nota 9 | GRI 417-2 y 417-3: Durante 2023 no se registraron incumplimientos relacionados con la información de los productos y servicios; ni con comunicaciones de marketing, por montos significativos.

Nota 10 | GRI 205-1: La evaluación de riesgos relacionados con la corrupción es un aspecto clave que se contempla dentro del proceso integral de evaluación de riesgos. En la autoevaluación de riesgos de ABC para Banco Santander en el período 01/07/2022 al 30/06/23 obtuvimos los siguientes resultados:

Banco Santander Argentina	Riesgo Inherente	Entorno de Control	Riesgo Residual
Riesgo ABC	Moderado	Necesita Mejora	Moderado

Identificamos la necesidad de mejorar en el entorno de control sobre los riesgos de empresas proveedoras e intermediarios, ya que se encuentra pendiente de implementación en los próximos meses una herramienta corporativa para automatizar y robustecer los mismos.

Nota 11 | GRI 206-1: En 2023 no se registraron infracciones por prácticas monopólicas ni contra la libre competencia.

Nota 12 | GRI FS10: Desarrollamos distintas iniciativas con clientes en las que interactuamos que interactuamos en torno a temas ambientales y sociales:

- Evento (Summit ESG) con clientes.
- Charlas en los Polos donde acuden clientes y comerciales.
- Capacitaciones internas sobre financiamiento ESG y oportunidades.
- Webinars y campañas de comunicación ofreciendo financiamiento de energías renovables a una amplia cantidad de clientes de BCOM.
- Campañas de comunicación a individuos en financiamiento de electrodomésticos eficientes.
- Reuniones periódicas 1-1 con clientes para ofrecerles productos y servicios ESG de distintas bancas – Todas las personas que desempeñan roles comerciales en todas las bancas reciben ca-

pacitación sobre nuestra oferta ESG y tienen como objetivo ofrecerla a clientes y promocionarla. No tenemos cuantificado el número de compañías con las que interactuamos, pero en el futuro estaremos trabajando para poder hacerlo.

→ Charlas a clientes sobre bonos verdes.

Nota 14 | Omisión del indicador GRI FS11: por cuestiones de competitividad preferimos no publicar esta información.

Nota 15 | GRI 403-2: Los pasos por seguir para la identificación, evaluación e investigación de peligros son:

- 1) Enumerar todas las actividades que se realicen en los establecimientos de Santander.
- 2) Para cada actividad, identificar los peligros asociados y las causas de su ocurrencia. Para esto, una persona matriculada se apersonará y observará las técnicas y procedimientos utilizados para la realización de la actividad.
- 3) Por cada peligro detectado y causa asociada, se procederá a evaluar el riesgo. En la evaluación se medirá la gravedad, el nivel de exposición, la probabilidad del peligro.
- 4) Una vez calificados estos tres factores, su sumatoria permite establecer un criterio de asignación de prioridades, en función de las consecuencias potenciales de cada riesgo.
- 5) Quien está realizando la evaluación indicará recomendaciones de las medidas preventivas y correctivas, según su conocimiento, experiencia, basándose en la normativa vigente, que aplicadas en tiempo y forma intentarán corregir las situaciones inseguras o mantener dentro de condiciones tolerables los riesgos aceptables y obtener procesos de trabajo con resultados despreciable de riesgo.

Nota 16 | GRI 403-4: Las personas que trabajan en Santander como quienes trabajan en locaciones de la empresa, pero no son colaboradores pueden informar cualquier desvío en las condiciones de seguridad a través de Informa o en comunicación directa al área responsable de salud y seguridad.



Proceso de elaboración del Informe Integrado

Coordinación general

La Gerencia de Estrategia, Gobierno interno, Contabilidad y Banca Responsable valida y ejecuta el proceso de materialidad y gestiona la recopilación de información. El Directorio aprueba el Informe Integrado anual.

Facilitación externa

Punto ESG | www.puntoesg.com

Diseño

Gota, comunicación y diseño, parte del ecosistema de La Usina.

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 ASG a la casilla de bancaresponsable@santander.com.ar



5 de marzo 2024, Buenos Aires, Argentina.