

BANCOPATAGONIA

Memoria  
Anual  
Integrada

**2020**

# Índice de contenidos

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <b>01</b> Carta del Presidente<br><i>Pág. 5</i>  | <b>02</b> Sobre esta Memoria<br><i>Pág. 9</i>  | <b>03</b> Contexto económico y del sistema financiero<br><i>Pág. 11</i>       |
| <b>04</b> Introducción al Banco<br><i>Pág. 15</i>  | <b>05</b> Sociedades controladas<br><i>Pág. 21</i>                                       | <b>06</b> Análisis financiero y de resultados de la entidad<br><i>Pág. 27</i> |
| <b>07</b> Política y proyecto de distribución de utilidades<br><i>Pág. 35</i>                        | <b>08</b> Estrategia de Responsabilidad Social Empresaria (RSE)<br><i>Pág. 39</i>        | <b>09</b> Gobierno Societario<br><i>Pág. 45</i>                               |
| <b>10</b> Controles internos y gestión de riesgos<br><i>Pág. 57</i>                                  | <b>11</b> Gestión del Banco<br><i>Pág. 75</i>  | <b>12</b> Clientes<br><i>Pág. 81</i>  |
| <b>13</b> Colaboradores<br><i>Pág. 99</i>  | <b>14</b> Sociedad<br><i>Pág. 111</i>  | <b>15</b> Proveedores<br><i>Pág. 125</i>                                      |
| <br>   |  |   |
| <b>16</b> Ambiente<br><i>Pág. 130</i>  | <b>ANEXO I</b><br>Análisis de Materialidad e Índice de contenidos GRI<br><i>Pág. 140</i> |   |
| <br>   |  |   |
| <b>ANEXO II</b><br>Informe de Aseguramiento Limitado de Contadores Independientes<br><i>Pág. 152</i> |  |   |
| <br>   |  |   |
| <b>ANEXO III</b><br>Reporte del Código de Gobierno Societario 2020<br><i>Pág. 154</i>                |  |   |

# FACILITAR PROCESOS Y ADAPTARNOS A NUEVAS MODALIDADES DE TRABAJO



**João Carlos de Nobrega Pecego**  
Presidente

Brasileño, nacido el 12 de marzo de 1964, es Presidente del Directorio del Banco desde 2014. También es Director Suplente del Directorio de GPAT Compañía Financiera S.A.U., Patagonia Valores S.A., y Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E., miembro del Directorio del Banco Latinoamericano de Comercio Exterior S.A. (Bladex) desde 2010 y Vicepresidente de la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA) desde 2019. Comenzó su carrera en Banco do Brasil en 1978 y ocupó diferentes cargos ejecutivos como Superintendente Comercial, Gerente Ejecutivo Corporate y Gerente Regional para América Latina, entre otros. En 2011, fue designado Vicepresidente de Banco Patagonia. El Sr. Pecego es Licenciado en Administración de Empresas. Asimismo, ha completado estudios de posgrado en Gestión de Negocios y dos MBA en Negocios Internacionales y Marketing, en la Pontificia Universidad Católica de Río de Janeiro y en la Fundación Dom Cabral en Minas Gerais.

## 01 Carta del **Presidente**

Con mucho orgullo presento la Memoria Anual Integrada 2020 de Banco Patagonia que resume nuestras acciones realizadas durante el año en materia económica, social y ambiental. En particular este año se enfatiza nuestra contribución extraordinaria frente al contexto de pandemia por COVID-19.

Estamos convencidos de que para crear valor para los accionistas, es también necesario construir relaciones duraderas y exitosas con todos nuestros grupos de interés. A lo largo de este documento, realizado nuevamente bajo el Marco Internacional de Reporte Integrado (IIRC) y los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), describimos cómo nos reinventamos para continuar siendo motor de transformación y crecimiento de nuestra sociedad.

Nuestro principal foco estuvo puesto en ser un aliado estratégico para acompañar el desarrollo de las economías regionales, potenciar las pymes y los agronegocios, y, a su vez, cuidar el bienestar de nuestros colaboradores y clientes, además de ofrecer respuestas claras a las necesidades de nuestras partes interesadas.

Este enfoque en la gestión de nuestros negocios nos permitió terminar el año con un resultado integral positivo de \$ 12.974,8 M, lo que representa un aumento del 0,2 %, respecto del año anterior (\$ 19,8 M). El total de los activos del Banco alcanzó \$ 301.215,3 MM, se registró un incremento de los depósitos de 31,1 % (\$ 51.768,8 MM) y un ratio de liquidez de 73,1 %. A septiembre 2020, entre los principales bancos fuimos el número 1 en ROE, y nos destacamos por la calidad de nuestra cartera

de crédito, con excelente nivel de provisión para posible mora.

En 2020, acompañamos a nuestros clientes en este camino hacia nuevos hábitos y necesidades, a través del desarrollo de experiencias intuitivas de banca digital que permitieron también ahorrar tiempo y mantenerse seguros en sus hogares. En este sentido, lanzamos la plataforma de onboarding digital con una propuesta 100 % online, desarrollamos un canal de relacionamiento digital para la atención de clientes e implementamos un modelo de atención digital para fortalecer el vínculo con ellos. Logramos así simplificar procesos y ofrecer al mercado experiencias confortables y seguras.

También nos cuidamos y cuidamos a nuestros clientes. El equipo del Banco trabajó rápidamente para facilitar procesos y adaptarnos a nuevas modalidades de trabajo. Como resultado, hoy contamos con una estructura de trabajo a distancia que garantiza la seguridad de los colaboradores y que mantiene la continuidad operativa del negocio. En las sucursales, se colocaron cerca de 1.000 mamillas, se repartieron más de 36.800 elementos de protección personal, y se organizaron burbujas de equipos de trabajo para la seguridad de los clientes y colaboradores.

Además, contribuimos a la salud y bienestar de nuestro equipo con reuniones de contención dirigidas por profesionales de la salud, videos y encuentros virtuales sobre salud psíquica y emocional, talleres de bienestar online y la puesta a disposición de una línea telefónica de contención psicológica confidencial, anónima y gratuita para los colaboradores y sus familias, entre otras acciones.

Esta nueva normalidad trajo también más desafíos, hubo un aumento en la cantidad de fraudes en el sistema financiero y como respuesta, reforzamos la estrategia de ciberseguridad de Banco Patagonia y llevamos a cabo instancias de capacitación y concientización interna y externa, incluida la Semana de la Seguridad en formato virtual.

Siguiendo esta senda de innovación, lanzamos la experiencia virtual “Ideathon Banco Patagonia” a través de la cual invitamos a todos los integrantes de nuestros equipos a formar parte de un espacio creativo con el fin de contribuir a la transformación cultural de la organización. También rediseñamos en formato 100 % digital las acciones de formación de colaboradores, así como también logramos celebrar exitosamente la Asamblea anual de Accionistas de forma totalmente virtual.

Seguimos profundizando nuestra estrategia de transformación digital con la incorporación del Banco como accionista de MODO, una plataforma de pagos móviles, lanzada en conjunto con un grupo de Bancos líderes.

La tecnología fue también un pilar fundamental para adaptar nuestros programas de impacto social y acompañar así a nuestras comunidades locales en la búsqueda de soluciones para enfrentar los desafíos generados por el COVID-19. Más de 22.400 personas se beneficiaron por acciones principalmente relacionadas a educación, emprendedurismo y voluntariado. También estuvimos cerca de quienes más nos necesitan a través de campañas de donaciones destinadas a la atención socio sanitaria, la capacitación del personal de salud y el abastecimiento de insumos básicos con donaciones extraordinarias a Cruz Roja Argentina y a la campaña Seamos Uno.

Es de destacar el trabajo realizado en la provincia de Río Negro, nuestro accionista y uno de nuestros principales clientes, fomentando y acompañando diversas acciones que tienen como objetivo ser parte del desarrollo educativo y productivo de la región, en 2020 nuestro programa Emprendedores de Río Negro, fue distinguido con la declaración de interés Productivo, Económico y Social por la Legislatura de la Provincia de Río Negro.

Otro hito de 2020 fue el lanzamiento de los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados, a través del cual extendemos nuestro compromiso de actuar con principio éticos, sociales y ambientales a los integrantes de nuestra cadena de suministros. A su vez, continuamos incluyendo criterios sociales y ambientales en su selección y avanzamos en la digitalización del proceso de aprobación de propuestas.

Para finalizar, este año resulta aún más importante mencionar el compromiso de los colaboradores del Banco frente a la pandemia por COVID-19. Los avances logrados en este año desafiante fueron gracias al trabajo y dedicación de cada uno de los integrantes de nuestro equipo. Además, aprovecho para agradecer a nuestros accionistas y clientes, que nos brindan su confianza para seguir generando valor para la sociedad en su conjunto. Tengo la certeza de que estamos mejor preparados para enfrentar todos los nuevos desafíos que nos traerá el año 2021, y que nos encontrará más fortalecidos para buscar y encontrar soluciones de manera colectiva.

João Carlos de Nobrega Pecego



Nuestro principal foco estuvo puesto en ser un **aliado estratégico** para acompañar el desarrollo de las **economías regionales**, potenciar las pymes y los agronegocios.

# 02

## Sobre esta **Memoria**



En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias vigentes, el Directorio de Banco Patagonia S.A. (“Banco Patagonia” o “el Banco” o “la Entidad”), confecciona para consideración de los Señores Accionistas la presente Memoria correspondiente al ejercicio económico N° 97 finalizado el 31 de diciembre de 2020.

Esta Memoria Anual Integrada 2020 comunica el desempeño de Banco Patagonia en materia económica, social y ambiental desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020. Así, la Entidad consolida la información financiera y no financiera en un solo documento, dando respuesta a los requerimientos de información y transparencia del mercado.

Por tercer año consecutivo, se utilizó para su realización el Marco de referencia de Reporte Integrado proporcionado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (“IIRC”), este año contemplando

la última versión lanzada en enero de 2021. Por otra parte, el Informe se realizó bajo conformidad con los Estándares GRI de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative – “GRI”), alcanzando la opción Esencial.

**Banco Patagonia presenta información del desarrollo responsable de su negocio bajo el esquema de los seis capitales del marco IIRC: Financiero, Industrial, Intelectual, Humano, Social y Relacional, y Natural.**

Esta Memoria cuenta con un Informe de Aseguramiento Limitado emitido por la firma KPMG como auditores independientes y en cumplimiento de disposiciones legales ha sido revisada por la Comisión Fiscalizadora, tal como surge de su Informe a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020.

# Contexto Económico y del Sistema Financiero

El 2020 quedará en la historia como el año de la pandemia de COVID-19, con enormes impactos de corto plazo sobre la economía global y con efectos inciertos que seguirán presentes por los próximos años y décadas.

## CAPÍTULO



## PANORAMA ECONÓMICO EN EL MUNDO

La magnitud del impacto del COVID-19, inédito en la historia reciente, puede ejemplificarse en la evolución de las estimaciones de actividad del FMI, con modificaciones que reflejaron la necesidad de reescribir proyecciones en un contexto incierto y donde la historia no ofrecía lecciones.

Las estimaciones de crecimiento de la economía global para 2020 pasaron desde 3,3 % en el World Economic Outlook de enero a -3,0 % en abril (-6,1 % las economías avanzadas), -4,9 % en junio (-8,0 %) y -4,4 % en octubre (-5,8 %).

Las proyecciones para 2021 también se mantienen en un terreno incierto, dado que dependerán en gran medida de la evolución natural del virus, el éxito de las medidas de contención y la capacidad y efectividad de las vacunas que comenzaron a aplicarse a fines de 2020 para lograr una inmunización que permita transitar hacia una nueva normalidad. La aceleración en la adopción de nuevas tecnologías (e.g. teletrabajo, comercio y pagos online) y los cambios de hábitos y la experiencia sanitaria y científica ganada por la positiva, y el costo humano directo e indirecto vía deterioro de indicadores sociales y aumento en la desigualdad por la negativa, son algunos de los cambios estructurales que deja la pandemia y que contribuirán a moldear los años por venir. El comercio global llegó a anotar una caída de 17,5 % i.a. en mayo, el pico de las restricciones, para recuperar en septiembre los niveles de febrero; en tanto las

proyecciones del FMI apuntan a una recuperación divergente entre países y regiones, con la economía global retornando a los niveles pre pandemia recién hacia 2022.

En un año donde se destacaron las tensiones comerciales y geopolíticas entre EE.UU. y China, y las dificultades en torno al Brexit, la pandemia volvió a poner a los bancos centrales en el foco de la escena y a reafirmar el rol de “dique de contención” frente a eventos de incertidumbre que vienen cumpliendo desde la crisis de 2007/2008. Hasta diciembre, la Fed y el Banco Central Europeo expandieron su hoja de balance más de 75 % i.a., en tanto el Banco de Inglaterra y el Banco de Japón lo hicieron en 60 % y 30 %, respectivamente. Aunque la incertidumbre en torno a la evolución del COVID-19 se mantiene y los riesgos a la baja son considerables en el cierre de 2020, la hiper liquidez global y el desarrollo de vacunas en tiempo récord anestesió la aversión al riesgo, lo que activó flujos de capitales y mejoró las condiciones financieras para las economías emergentes. Los países que habían logrado consolidar la estabilidad macroeconómica y construir una moneda nacional en las dos últimas décadas pudieron responder a la crisis en forma inédita: depreciando sus monedas, bajando tasas de interés e implementando medidas fiscales y crediticias fondeadas vía colocaciones de deuda a las menores tasas de su historia. Perú, incluso, colocó USD 1.000 millones a 100 años a una tasa de 3,2 % en noviembre, un mes de tensiones políticas donde se alternaron 3 presidentes.

**Los cambios en las proyecciones reflejan la gran incertidumbre que generó la pandemia y los impactos de las medidas de contención llevadas adelante por los gobiernos, en un año que puso el foco como nunca en el trilema de economía, salud y derechos individuales, con distintos manejos a nivel global.**



## PANORAMA ECONÓMICO EN LA REPÚBLICA ARGENTINA

En Argentina, el año estuvo marcado por la pandemia y la renegociación de la deuda en moneda extranjera que se concluyó en agosto. El Gobierno, que asumió en diciembre de 2019, dio algunos pasos iniciales vinculados a un programa de estabilización, incluyendo la desindexación previsional, la administración del tipo de cambio en el marco de las restricciones de acceso al MULC en un país que venía de un año y medio de crisis de balanza de pagos y el anuncio de un cronograma de renegociación de la deuda para despejar una de las principales incertidumbres. Sin embargo, las demoras en las negociaciones y la falta de señales en torno a un programa macroeconómico consistente comenzaron a revertir las expectativas hacia febrero, en un contexto global que se volvía más desafiante, mientras en marzo la pandemia y las restricciones asociadas en el marco del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) impactaron de lleno en la economía local.

El PIB anotó una caída superior al 10 %, retrotrayendo el PIB per cápita a niveles de 2004, aunque concentrada en el segundo trimestre y con un rebote posterior que dejó un arrastre estadístico considerable para 2021. La reducción en la velocidad de circulación del dinero y el aumento en la tasa de ahorro de los sectores que mantuvieron ingresos, junto a los acuerdos de precios en varios rubros y las tarifas congeladas (apenas un 40 % de la canasta del IPC mantuvo “precios libres”) contribuyeron a que 2020 culmine con una inflación anual casi 20 puntos por debajo de la de 2019. Sin embargo, con precios “dolarizados” (alrededor de un 10 % de la canasta) que crecieron en promedio al triple que el índice general (captando el impacto del ensanchamiento en la brecha cambiaria), precios “libres” aumentando al doble y correcciones de precios relativos pendientes, la dinámica inflacionaria durante 2021 y 2022 dependerá en gran medida de la capacidad para revertir expectativas y estabilizar el mercado de cambios.

El dólar volvió a ser protagonista central de la macroeconomía. La implementación de las restricciones de acceso tras las elecciones de 2019 en conjunto con la estacionalidad de la demanda de dinero y algunas señales del Gobierno que iniciaba contribuyeron para que el BCRA se convirtiera en demandante neto en el mercado de cambios, recuperando reservas (com-

pras netas por USD 4.106 millones entre noviembre de 2019 y enero de 2020) y estabilizando el tipo de cambio luego del salto luego de las PASO. A partir de febrero, el cambio en la estacionalidad de la demanda de pesos y el deterioro en las expectativas comenzó a revertir el signo de las intervenciones del BCRA, en tanto a partir de septiembre un mayor deterioro de expectativas junto al impacto del endurecimiento de las restricciones cambiarias el 15 de septiembre aceleraron la dinámica. El tipo de cambio de referencia acumuló una suba en torno al 40 % en 2020, en tanto la brecha con el precio implícito en las operaciones de contado con liquidación, que en octubre había llegado a superar el 130 %, promedió cerca de 70 % al cierre del año.

El alto nivel de la brecha impactó fuertemente sobre el sector externo, tanto por su impacto sobre el saldo devengado como sobre el base caja. El balance comercial devengado acumuló hasta noviembre un superávit de USD 12.947 millones, con una caída interanual de 14,6 % y 16,3 % en las exportaciones y en las importaciones respectivamente. El superávit cambiario, afectado por la cancelación de deuda comercial, fue de USD 7.565 millones en el mismo período.

La pandemia también generó un fuerte impacto sobre las cuentas públicas, que habían concluido 2019 con un déficit primario del Sector Público no Financiero de 0,4 % del PIB. La combinación de caída real en los ingresos y aumento en el gasto para mitigar las consecuencias de las restricciones y el cierre de actividades llevó a un fuerte aumento en el déficit primario, que acumuló \$1,44 bn (5,3 % del PIB) entre enero y noviembre. El incremento en el déficit fue financiado en gran medida con emisión, con un impacto monetario de las operaciones del sector público de \$1,85 bn hasta el 15 de diciembre.

El incremento en los pasivos en pesos del BCRA aceleró el crecimiento nominal en los depósitos en moneda local, que acumularon una suba de 75 % en primeros 11 meses del año, en tanto las financieraciones en pesos crecieron 45 % en el mismo período, traccionadas mayormente por las líneas con tasas por debajo del mercado. Por su parte, la intermediación en dólares se vio impactada por la incertidumbre y las tensiones en el mercado de cambios, con una caída de 20 % y 48 % en los depósitos del sector privado y en los préstamos entre enero y noviembre.

# Introducción al Banco

Con una propuesta de valor integral para cada uno de los segmentos del mercado, Banco Patagonia se caracteriza por ser un banco universal, cercano a sus clientes, con presencia nacional y vocación de crecimiento.



## INTRODUCCIÓN AL BANCO

Banco Patagonia se distingue por orientar su vocación hacia el cliente, por lo cual año a año invierte en tecnología de avanzada e innovación continua en la oferta de productos y servicios. Estas características, sumadas a una atención personalizada, le permite dar respuestas efectivas a las necesidades de sus clientes y garantizarles: calidad, seguridad, solvencia, transparencia y un acceso rápido y eficaz a toda la información requerida.

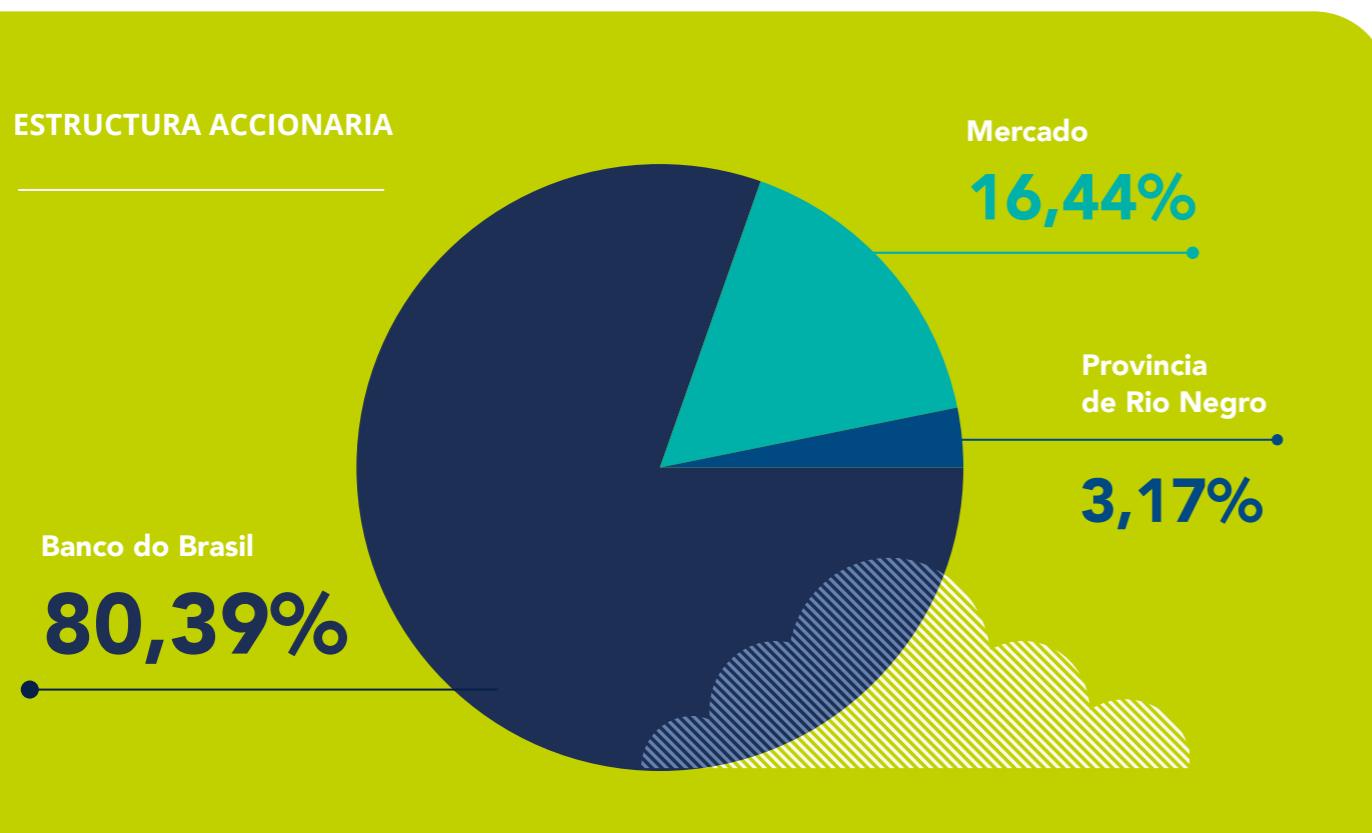
En 2020, se dio por finalizado su Plan Estratégico con vigencia 2018-2020 y se elaboró el nuevo plan para el período 2021-2025. Este es el primer plan estratégico con un plazo de vigencia de cinco años y fue

realizado en conjunto con todas las Superintendencias del Banco y aprobado por su Directorio.

La formulación estratégica se continúa con los siete resultados corporativos que representan los pilares estratégicos y son las principales metas globales a alcanzar por Banco Patagonia. En la elaboración del Plan Estratégico se definieron objetivos, tanto de negocios como funcionales –aquellos que son transversales a la organización–, que reflejan metas intermedias a lograr como drivers para el cumplimiento de los Resultados Corporativos y Líneas Estratégicas de Acción (LEAs). Éstas últimas definen las acciones, desarrollos e implementaciones de tipo estratégico que el Banco debe encarar y realizar por las áreas para poder alcanzar las metas propuestas.

**El Plan Estratégico 2021-2025, realizado en forma remota digital, incluye los desafíos y oportunidades de megatendencias actuales, entre las cuales se incluyen los impactos de la nueva realidad producto de la pandemia por COVID-19.**

## ESTRUCTURA ACCIONARIA



## SOCIEDADES CONTROLADAS

Banco Patagonia es la Sociedad controlante de las siguientes Sociedades:

- Patagonia Inversora S.A. S.G.F.C.I.: 99,99 %
- Patagonia Valores S.A.: 99,99 %
- Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E.: 100 %
- GPAT Compañía Financiera S.A.U.: 100 %

## BANCO PATAGONIA EN NÚMEROS (#)

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	2020 M\$	2019 M\$
Valor económico generado directamente: ingresos <sup>(1)</sup>	Suma de los ingresos financieros más los ingresos por servicios. Incluye resultado por instrumentos financieros, diferencia de cotización de oro y monex, otros ingresos operativos y cargo por incobrabilidad, resultado por asociadas y negocios conjuntos.	66.365.067	91.913.297
Valor económico distribuido <sup>(1)</sup>		(49.728.701)	(65.288.784)
Costos operativos	Gastos de administración totales, menos salarios y beneficios de los empleados, impuestos y amortizaciones y depreciaciones. Incluye aporte fondo garantía de depósitos, gastos vinculados a cajeros automáticos y tarjetas de crédito y otros.	(7.795.975)	(9.836.826)
Salario y beneficio de los empleados (gastos en personal, dentro de gastos de administración)	Gastos en personal, dentro de gastos de administración.	(11.369.149)	(11.406.366)
Pagos a proveedores de capital	Egresos financieros.	(26.295.523)	(38.487.402)
Pagos al gobierno	Pago de impuestos. No incluye el pago por impuesto a las ganancias. <sup>(2)</sup>	(4.268.054)	(5.558.190)
Retenciones	Valor económico generado directamente menos el valor económico distribuido.	16.636.366	26.624.513

<sup>(1)</sup> Los datos surgen de los estados financieros auditados por contador independiente al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

<sup>(2)</sup> No incluye el pago por impuesto a las ganancias. El total de impuesto a las ganancias pagado por el Banco en 2019 fue M\$ 6.542.475 y lo provisionado para el año 2020 M\$ 6.438.415.

## MARCO DE ACTUACIÓN DEL BANCO

Para la definición del nuevo Plan Estratégico 2021-2025, se analizaron y evaluaron los Lineamientos Estratégicos vigentes del Banco y se definió para este nuevo horizonte estratégico un Propósito Corporativo, en reemplazo de la declaración de Misión, como la enunciación de la razón permanente de existir como empresa.

La Visión de Futuro refleja la vigencia de la aspiración corporativa en relación al posicionamiento y el reconocimiento del mercado en relación a la experiencia del servicio. Se define como: ser un banco reconocido por la experiencia de servicio a sus clientes, posicionándose entre los primeros bancos privados de la Argentina. Banco Patagonia mantiene la definición de los Valores Corporativos ya vigentes en el Plan Estratégico actual, los cuales reflejan la línea ética y profesional de actuación de los colaboradores y de la organización en su conjunto, e incluyen: ética, pertenencia, competencia, innovación, potencial humano, sustentabilidad, eficiencia y agilidad.

## ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Banco Patagonia busca multiplicar el impacto positivo de su negocio en el desarrollo sustentable del País. Para ello, genera alianzas con actores clave y trabaja junto a ellos en propuestas de valor en el ámbito económico, social y ambiental.

- Asociación de Bancos de la Argentina (ABA). Banco Patagonia ejerce la Vicepresidencia 4°.
- Asociación Civil Argentina de Empresas Brasileñas (Grupo Brasil), en donde Banco Patagonia ejerce la Presidencia.
- Asociación de Leasing de Argentina.
- Cámara de Comercio Argentino Chilena (CCACH).
- Cámara de Comercio Industria y Servicios de San Lorenzo y su zona.
- Centro de Investigación y Acción Social (CIAS).
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA).
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL).
- GDFE – Grupo de Fundación y Empresas.

## PROTOCOLO DE FINANZAS SOSTENIBLES

A través de la firma del Protocolo de Finanzas Sostenibles, Banco Patagonia aporta a la construcción de una estrategia conjunta del sector financiero que integre políticas, procesos y prácticas sociales y ambientales en el financiamiento de actividades y en el interior de las entidades. A fin de año, el Banco participó en la primera reunión de la Comisión Ambiental y Social de dicha iniciativa en conjunto con otras entidades, para delinejar el plan de trabajo para 2021-2022.



## HISTORIA

Banco Patagonia tiene una trayectoria de más de 90 años en el mercado financiero argentino construida a partir de las entidades antecesoras a las que el Banco le dio continuidad.

Banco Patagonia suma la experiencia de sus bancos antecesores, entre los que se puede mencionar el Banco Mercantil Argentino (pionero en el negocio de Plan Sueldo), que en 1999 concreta la fusión por absorción de Banco Caja de Ahorro (precursor en la incorporación del negocio de seguros al sector bancario) adoptando esta última denominación; y en el año 2000 se produce la fusión por absorción del Banco Sudameris Argentina adoptando la entidad continuadora esta última razón social.

En el año 2003, Banco Sudameris Argentina absorbe a Banco Patagonia S.A. (que luego se disolvió sin liquidarse), y cambia su denominación a Banco Patagonia Sudameris.

Ese Banco Patagonia había surgido de la fusión en 1997 del Banco Mildesa y el Banco Río Negro, manteniendo el nombre de este último hasta que

en el año 2000 cambia su denominación por la de Banco Patagonia (cuya disolución sin liquidación fue inscripta en septiembre de 2004).

En el año 2004, Banco Patagonia Sudameris adquiere los negocios de Lloyds TSB Bank plc Sucursal Argentina, que registraba más de 140 años en el país, y vuelve a adoptar el nombre Banco Patagonia. En 2007, Banco Patagonia abre su capital en las Bolsas de Comercio de Buenos Aires y San Pablo, siendo la primera empresa que, sin tener operaciones en Brasil, listó sus acciones en la Bolsa de San Pablo (BOVESPA) hasta el 2019.

En el año 2010, el Banco adquiere el capital accionario de GPAT Compañía Financiera S.A. (ex GMAC Compañía Financiera S.A.) con el objetivo de ampliar su horizonte de negocios.

Durante 2011, el 58,96 % del capital social de Banco Patagonia pasó a manos del accionista controlante, Banco do Brasil S.A., institución financiera con más de 200 años de historia en el mercado financiero brasileño, que cuenta también con presencia en otros países.

En 2018, fue ejercida la opción de venta por parte de los accionistas minoritarios a Banco do Brasil S.A. quien aumentó su participación en Banco Patagonia S.A., pasando a ser titular del 80,39 % del capital social y votos en circulación.

Los legados de estas instituciones y las demás que forman parte hoy de Banco Patagonia, representan un activo de gran valor para la Entidad y un elemento competitivo diferenciador.

## BANCO DO BRASIL

Banco do Brasil S.A. es el accionista mayoritario de Banco Patagonia S.A., con una participación al 31 de diciembre de 2020 de 80,39 % en el capital social y votos por acción.

Es la primera institución bancaria en operar en Brasil y también la primera en realizar una oferta pública

de acciones en el mercado de capitales brasileño. Con más de 200 años de antigüedad, cuenta con una importante red de distribución geográfica en Brasil, presencia en 15 países, y atiende la demanda de más de 70 millones de clientes.

Es una de las instituciones financieras más importantes de América Latina en términos de activos totales. Actúa en segmentos diversificados, desde servicios bancarios, seguros, mercado de capitales, gestión de recursos de terceros, con un importante portafolio de productos y servicios.

La información institucional y financiera de Banco do Brasil se encuentra disponible en su página de internet [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br).



# Sociedades Controladas

Banco Patagonia controla y determina los lineamientos de gestión de las siguientes sociedades: Patagonia Inversora S.A. S.G.F.C.I., Patagonia Valores S.A., Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E. y GPAT Compañía Financiera S.A.U.

CAPÍTULO

La Entidad es controlante de las sociedades que se describen a continuación, las cuales presentan sus resultados de acuerdo con las normas aplicables. Estas cumplen con los objetivos de brindar servicios complementarios a los desarrollados por el Banco, el cual, en forma centralizada, incluye en su planificación los principales lineamientos para la gestión empresarial de dichas Sociedades.

## SOCIEDADES CONTROLADAS:

### • PATAGONIA INVERSORA S.A. S.G.F.C.I.:

Es una Sociedad Anónima inscripta en la Comisión Nacional de Valores (CNV) como Agente de Administración de Productos de Inversión Colectiva de Fondos Comunes de Inversión, cuyo objeto es la promoción, administración y gerenciamiento de Fondos Comunes de Inversión. La comercialización de los Fondos es realizada exclusivamente a través del Banco, que a su vez opera como la Sociedad depositaria de los mismos.

### • PATAGONIA VALORES S.A.:

Es una Sociedad Anónima inscripta en la CNV como Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Integral, tiene como objeto exclusivo intervenir en la liquidación y compensación de operaciones –colocación primaria y negociación secundaria de valores, por cuenta propia o de terceros.

### • BANCO PATAGONIA (Uruguay) S.A.I.F.E.:

Es una Sociedad Anónima uruguaya que desarrolla la actividad de intermediación financiera en ese país, exclusivamente con no residentes de Uruguay, llevando a cabo su operatoria comercial y administrativa bajo la supervisión del Banco Central del Uruguay.

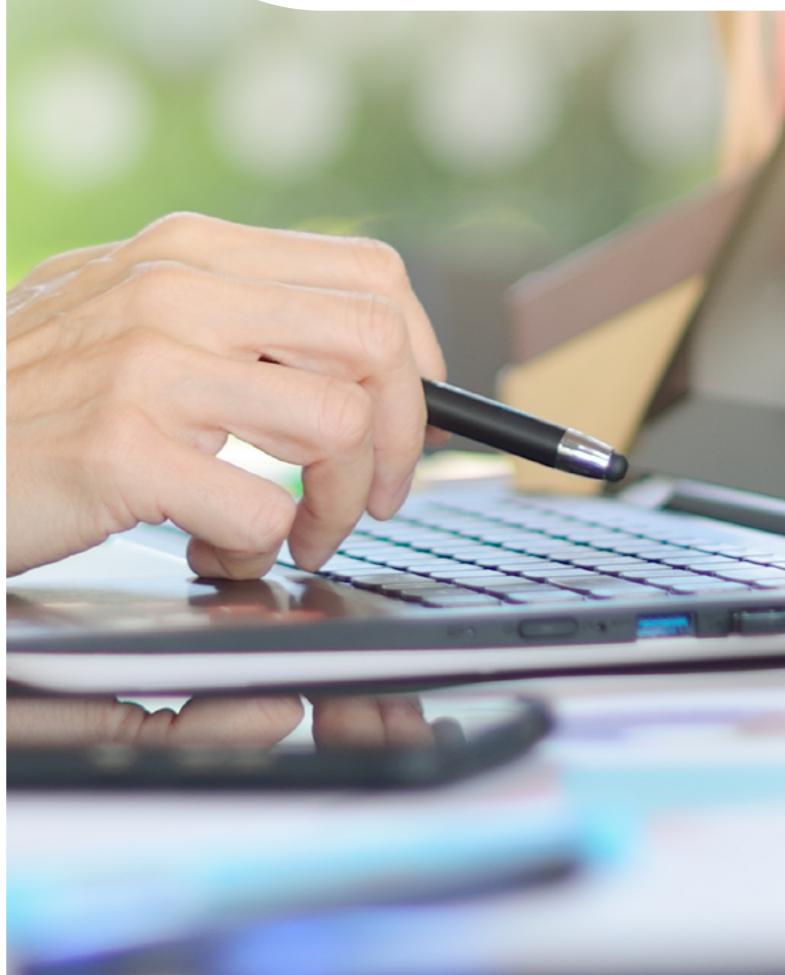
### • GPAT Compañía Financiera S.A.U.:

Es una Sociedad Anónima Unipersonal, que realiza el financiamiento mayorista y minorista dentro del sector de la industria automotriz, a través del otorgamiento de préstamos prendarios para la adquisición de vehículos nuevos y usados, comercializados principalmente por General Motors de Argentina S.R.L. a través de su red de concesionarias oficiales. Asimismo, se encarga de la prestación de servicios de administración de la cartera de créditos

otorgados por Banco Patagonia a las concesionarias de General Motors de Argentina, llevando a cabo su operatoria bajo la supervisión del Banco Central de la República Argentina (BCRA). Asimismo, se encuentra bajo la supervisión de la CNV por estar habilitada a la emisión de Obligaciones Negociables con oferta pública.

Incremento del  
Patrimonio Neto total  
con respecto a 2019 de  
PATAGONIA INVERSORA  
S.A. S.G.F.C.I.

**130,3%**



## SOCIEDADES CONTROLADAS EN NÚMEROS

### PATAGONIA INVERSORA S.A. S.G.F.C.I.

La industria de Fondos Comunes de Inversión Abiertos logró durante el año 2020 continuar su crecimiento en Argentina. El patrimonio neto total administrado por las sociedades de fondos comenzó el año en \$ 824.645 MM y para diciembre de 2020 había alcanzado los \$ 1.898.969 MM representando un incremento del 130,3 % durante el año.

En cuanto a la composición de las inversiones por tipo de Fondo, a fines del 2020 el patrimonio administrado por Fondos de Mercado de dinero representaba el 47,2 % del total administrado, mientras que hacia fines del año 2019 administraba el 42,3 % del total del patrimonio de la industria. Los Fondos de renta fija aumentaron levemente su participación de mercado, representando un 33,9 % de la Industria de Fondos Comunes de Inversión al cierre del año 2020 mientras que a fines del año 2019 representaban un 33,1 %.

El resto de la grilla por tipo de fondo es la siguiente:

Fondos de Renta Mixta:	<b>8,7 %</b>
Fondos PYME:	<b>4,2 %</b>
Fondos de Infraestructura:	<b>2,5 %</b>
Fondos de Renta Variable:	<b>1,8 %</b>
Fondos de Retorno Total:	<b>1,8 %</b>

La Sociedad presentó al 31 de diciembre de 2020 un total de patrimonio administrado de \$ 53.520,5 MM. Dicho patrimonio registró un incremento del 51,3 % con respecto al patrimonio administrado al 31 de diciembre de 2019 ajustado por inflación (\$ 35.384,9 MM). Al 31 de diciembre de 2020 la sociedad ocupó el puesto 13 en el ranking de patrimonios administrados por sociedades gerentes con una participación en el total del mercado del 2,9 %. Patagonia Inversora S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión registró un resultado positivo ajustado por inflación al 31 de diciembre de 2020 de

\$ 184.104.231 que representó un incremento del 38,3 % con relación al del ejercicio precedente ajustado por inflación.

Al 31 de diciembre de 2020 el activo total ajustado por inflación aumentó un 17,9 % respecto al año anterior, originado principalmente por el incremento en las inversiones locales. Con relación al pasivo, este tuvo un incremento del 22,5 % con respecto al ejercicio anterior, dicha aumento se originó principalmente en Deudas Fiscales corrientes.

En lo que respecta a los resultados, ajustados por inflación, hubo un aumento del 38,3 % del resultado final del ejercicio con respecto al del ejercicio anterior. Dicho incremento se originó principalmente por el aumento del 20,6 % en los honorarios de gestión y la disminución del 18,5 % del resultado negativo por exposición a los cambios en el poder adquisitivo de la moneda, ambos con respecto al ejercicio anterior.

### PATAGONIA VALORES S.A.

El índice S&P Merval y el índice S&P Byma General, medidos en dólares, registraron el tercer año consecutivo de caídas. En el caso de S&P Merval, su valor a fin de 2020 es del 22 % del observado a fin de 2017, el último año con suba.

Entre fin de 2019 y el 20/03/2020, cuando comenzó el ASPO, el S&P Merval cayó 42,7 % en pesos, desde ese entonces, creció un 110 % en pesos.

Entre las 5 mayores alzas del año, en dólares, 3 correspondieron al S&P ByMA General (MORI, GAMI y MOLA) y 2 al S&P Merval (MIRG y VALO).

Las 10 acciones más negociadas explicaron el 79 % del volumen total, en línea con el 65 % del año anterior, como en los últimos 3 años, GGAL fue la más negociada, aunque este año aumentó su participación hasta el 32,2 % contra el 24,29 % del 2019.

La acción de ByMA fue la quinta más negociada con el 4,2 % del total, mientras que ALUA, LOMA y TXAR fueron las que este año ingresaron al ranking de las de mayor volumen (CEPU, TGSU y TRAN dejaron de serlo).

Repetiendo la tendencia de los años anteriores, el bono en dólares más operado fue el AY24, que explicó el 29,3 % del total, al que lo siguió el AL30

con el 8,95 %. El bono en pesos más negociado fue el TV31 (Dollar linked).

El volumen efectivo en pesos creció un 178,1 % (medido en dólares un 97 %). En pesos, lo operado sumó \$29,6MM, equivalente a USD 414.733M.

El único instrumento que disminuyó su volumen respecto al año anterior fueron los fideicomisos financieros. Lo negociado en acciones mostró una variación positiva de casi el 20 % respecto del año anterior. El volumen de títulos públicos aumentó 94,5 % y explicó el 50 % del aumento del volumen total. Asimismo, se destacó el aumento del volumen en Obligaciones Negociables con un aumento del 887,4 % respecto de 2019.

Del total colocado en ON (USD 4.411M), los tres principales sectores fueron industria del Petróleo y Gas (USD 973M), Generación de Energía (USD 549,5M) y Actividades Financieras y Seguros (USD 307M).

La Sociedad presentó un resultado positivo de \$ 2,7 MM en el ejercicio 2020. Al 31 de diciembre de 2020, el activo total de la Sociedad fue de \$ 73,3 MM, lo que representa un aumento del 13,8 %, respecto del año anterior (\$ 64,4 MM), variación originada principalmente por el aumento del rubro inversiones.

Con respecto al pasivo, el mismo aumentó con relación al año anterior de \$ 1,2 MM a \$ 7,3 MM, originado básicamente por el aumento de las deudas fiscales y del rubro de acreedores por operaciones generadas por el relanzamiento de la operatoria de la Sociedad.

Cabe destacar que, hasta el mes de julio de 2020, la operatoria de la Sociedad se había reducido considerablemente y la misma se encontraba sin generar ingresos operativos y con costos reducidos, motivo por el cual se evaluaron nuevas alternativas de negocio, que implicaron modificaciones en los procesos operativos y comerciales a efectos que la Sociedad recupere su operatividad en el mercado. A fines del mes de julio de 2020, la Sociedad comenzó a realizar las primeras operaciones bajo la metodología dispuesta por el Directorio en su reunión de fecha 24 de junio de 2020.

#### BANCO PATAGONIA (URUGUAY) S.A.I.F.E.

El ejercicio 2020 finalizó con una pérdida de U\$S (dólares estadounidenses) 8.730 M. La cartera de depósitos de no residentes en Uruguay fue de U\$S 80,2 MM, aumentando 75,64 % (U\$S 34.554 M) respecto del año anterior (U\$S 45,7 MM). Al 31 de diciembre de 2020 la Entidad posee activos por U\$S 84,7 MM y patrimonio neto de U\$S 3,9 MM, manteniendo un déficit en su integración de U\$S 556 M según la normativa del Banco Central de la República Oriental del Uruguay.

A la misma fecha los FBM (Fondos Bajo Manejo), que se componen de los depósitos a la vista más los valores en custodia valuados a mercado, tanto de los clientes como el patrimonio propio, ascendían a U\$D 140 MM, un 37,54 % menos con respecto al saldo al 31 de diciembre de 2019 (U\$D 224 MM).

#### GPAT COMPAÑIA FINANCIERA S.A.U.

El 2020 fue un año atípico que culminó con la cifra más baja de patentamientos en los últimos 16 años. El total de vehículos particulares y comerciales finalizó el año con una caída del 26,07 % (334.313 registros versus 452.200 en 2019). Esta baja es originada principalmente por los efectos de la cuarentena que provocaron la inactividad de los concesionarios en abril y mayo, así como por las condiciones macroeconómicas que generaron una suba de precios y baja del poder adquisitivo.

El nivel de producción se contrajo notablemente en un 18,3 % con una fabricación de 257.187 vehículos. En cuanto al nivel de exportaciones, el año 2020 cerró con un volumen de 137.891 vehículos, lo que representa una disminución del 38,5 % respecto del año anterior. Esta caída se originó principalmente en la inestabilidad económica traducida en oscilación de tasas y variabilidad cambiaria lo que se suma al estancamiento de Brasil que es el principal destino de exportaciones (Fuente: ACARA).

El volumen de financiamiento también sufrió una importante caída registrando 122.697 operaciones, representando una baja del 33,18 % respecto del año anterior. En cuanto a la participación sobre el total de las prendas emitidas por tipo de acreedor, entre los Bancos y las Financieras de Marca alcan-



zaron el 52,79 % en tanto que la de los Planes de Ahorro fue del 44,39 %. Por otro lado, la participación del mercado prendario sobre los patentamientos fue del orden del 36,70 % incluyendo financiaciones de Planes de Ahorro.

GPAT continuó manteniendo el liderazgo en las financiaciones de la marca Chevrolet alcanzando el 91 % del volumen de préstamos otorgados con garantía prendaria. Durante el año 2020, el volumen total de vehículos a través del Programa mayorista alcanzó las 24.271 unidades por un monto superior a los \$ 35 mil millones.

No obstante, lo expuesto, GPAT finalizó el Ejercicio Económico 2020 con una utilidad de \$ 281,6 MM

representando un incremento de 181,9 % respecto del año 2019 (\$ 343,7 MM pérdida). El ROE fue de 24,17 % frente a -26,9 % del ejercicio anterior. Los ingresos financieros de la compañía totalizaron \$ 2.139,4 MM con una variación de -24,9 % (-\$ 708,7) respecto del año anterior (\$ 2.848,0 MM). Los egresos financieros alcanzaron \$ 1.185,9 MM con una variación de -54,6 % (-\$ 1.427,1 MM) respecto a 2019 (\$ 2.613 MM). Las principales variaciones corresponden a los intereses por préstamos interfinancieros (Call) que registraron una disminución de \$ 695,8 MM y los intereses por las obligaciones negociables emitidas por la compañía cuya baja fue de \$ 692,5 MM.

Las cifras del 2019 son en moneda corriente.

# Análisis Financiero y de Resultados de la Entidad

A los efectos de la elaboración del presente análisis, Banco Patagonia S.A. consolidó línea por línea su estado de situación financiera y de resultados, con los estados financieros de sus sociedades controladas: Patagonia Valores S.A., Patagonia Inversora S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión, Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E. y GPAT Compañía Financiera S.A.U.

## CAPÍTULO



**Los estados financieros consolidados han sido preparados de acuerdo con la normativa del Banco Central de la República Argentina (BCRA) que establece que las entidades bajo su supervisión presenten estados financieros preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por su sigla en inglés), salvo por las siguientes excepciones:**

**a)**

Aplicación del modelo de deterioro de la sección 5.5 "Deterioro de valor" de la NIIF 9 "Instrumentos financieros" sobre los instrumentos de deuda del sector público no financiero de acuerdo con la Comunicación "A" 6847 del BCRA.

Asimismo, la Entidad controlada GPAT Compañía Financiera S.A.U., en función a lo dispuesto por el BCRA en su Comunicación "A" 7181 emitida el 17 de diciembre de 2020, no aplicó el modelo de deterioro de la sección 5.5 "Deterioro de valor" de la NIIF N° 9 "Instrumentos financieros" aplicable para las "Previsiones por Riesgo de Incobrabilidad", dado que se ha postergado hasta el 1º de enero de 2022 para las entidades financieras del Grupo "B" y "C" en función a dicha Comunicación.

**b)**

Con respecto a la valuación de Prisma Medios de Pago S.A., se consideran las directrices establecidas por el BCRA que dispuso el tratamiento contable a dispensar a la inversión remanente mantenida por la Entidad en dicha sociedad, registrada en "Inversiones en Instrumentos de Patrimonio".

Asimismo, a partir del 1º de enero de 2020, el BCRA estableció la adopción de la Sección 5.5 "Deterioro de valor" de la NIIF 9 "Instrumentos financieros" con la excepción arriba mencionada y de la NIC 29 "Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias". En consecuencia, el presente análisis ha sido preparado contemplando ambas normativas al 31 de diciembre de 2020 al igual que en la información comparativa.

Por lo tanto, todos los importes y variaciones que se describen en el presente análisis se encuentran expresados en moneda constante al 31 de diciembre de 2020.

Finalmente, mediante Comunicación "A" 7211 de fecha 28 de enero de 2021, el BCRA estableció modificaciones en la exposición del resultado monetario generado por la aplicación del procedimiento de reexpresión de estados financieros difundido mediante la Comunicación "A" 6849 y complementarias.

En este sentido, dispuso que el resultado monetario devengado respecto de partidas de naturaleza monetaria que se encuentren medidas a valor razonable con cambios en otro resultado integral (ORI), se deberá registrar en las cuentas previstas correspondientes a resultados del ejercicio (antes registradas en ORI).

Por otra parte, la Comunicación "A" 7222 de fecha 9 de febrero de 2021, admitió la aplicación anticipada al 31 de diciembre de 2020 de la norma mencionada, opción a la que la entidad ha adherido. En consecuencia, se ajustó el resultado del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, a fin de incorporar los resultados monetarios que se encontraban contabilizados en el ORI de las mencionadas partidas a dicha fecha. Asimismo, se ha adecuado la información comparativa correspondiente.

**Resultado del Ejercicio 2020**

El Ejercicio Económico 2020 finalizó con un resultado integral total positivo de \$ 12.974,8 M que representa una incremento de 0,2 % (\$ 19,8 M) con respecto al ejercicio anterior (\$ 12.954,9 MM). A continuación, se detallan las principales variaciones en la composición del resultado:

El resultado neto por intereses alcanzó \$ 41.874,0 MM con una disminución de 18,5 % (\$ 9.490,5 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 51.364,5 MM). A continuación se detalla su composición:

- Los ingresos por intereses totalizaron \$ 68.797,7 MM con una disminución de 23,5 % (\$ 21.131,0 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 89.928,7 MM).

La principal variación corresponde a los intereses de la cartera de títulos medidos a valor razonable con cambios en ORI que disminuyeron en \$ 11.691,1 MM (\$ 32.257,4 vs. 43.948,5 MM) producto de la disminución de la tasa de interés producto de la política monetaria implementada por el BCRA que pasó de una TNA promedio del 55,0 % al 38,0 %.

En lo que respecta a préstamos, se observa un menor devengamiento de intereses por disminución de las tasas activas, principalmente como consecuencia de las medidas dispuestas por el BCRA para mitigar los efectos económicos de la pandemia. Así en la asistencia financiera a empresas, los intereses por documentos disminuyeron \$ 2.666,0 y por adelantos \$ 1.119,1 M. En la cartera de consumo, se observa una disminución en los intereses de tarjetas de crédito por \$ 2.895,9 MM y en préstamos personales por \$ 2.713,4 MM.

- Los egresos por intereses totalizaron \$ 26.923,7 MM con una disminución de 30,2 % (\$ 11.640,5 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 38.564,2 MM), principalmente por un menor devengamiento de intereses de depósitos a plazo fijo por \$ 11.290,3 MM, como consecuencia de la disminución de la tasa promedio de interés anual para este tipo de depósitos que pasó del 39,8 % al 27,3 %.

El resultado neto por comisiones alcanzó \$ 6.331,4 MM con una disminución de 18,3 % (\$ 1.417,9 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 7.749,3 MM). A continuación se detalla su composición:

- Los ingresos por comisiones totalizaron \$ 9.131,2 MM, disminuyendo 14,3 % (\$ 1.521,2 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 10.652,4 MM) debido a menores comisiones vinculadas con depósitos en \$ 819,1 MM como consecuencia de las limitaciones en el cobro de estas comisiones establecidas por el BCRA en el marco de las medidas adoptadas por la pandemia y tarjetas de débito y crédito en \$ 426,3 MM.

- Los egresos por comisiones totalizaron \$ 2.79,8 MM, disminuyendo 3,6 % (\$ 103,3 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 2.903,1 MM) debido principalmente a menores comisiones vinculadas con recaudaciones y títulos.

El resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados fue de \$ 1.520,7 MM manteniéndose en niveles similares al ejercicio anterior (\$ 1.529,1 MM).

El resultado por baja de activos medidos a costo amortizado y a valor razonable con cambios en ORI fue una pérdida de \$ 2.963,9 MM frente a una pérdida de \$ 232,9 MM del ejercicio anterior, siendo su principal componente la registración del ORI de las Letras del Tesoro en moneda extranjera que fueron canjeadas por títulos en pesos ajustables por CER en los diversos canjes dispuestos por el Ministerio de Economía de la Nación.

La diferencia de cotización de oro y moneda extranjera fue de \$ 1.342,3 MM frente a \$ 4.160,8 MM del ejercicio anterior, como consecuencia de las restricciones en materia cambiaria dispuestas por el Gobierno Nacional durante 2020.

El resultado por otros ingresos operativos fue de \$ 3.589,3 MM frente a \$ 5.866,5 MM del ejercicio anterior motivado principalmente por el resultado generado por los activos no corrientes mantenidos para la venta, destacándose la venta de la participación del 51 % en Prisma Medios de Pago S.A..

El cargo por incobrabilidad fue de \$ 1.301,0 MM frente a \$ 5.878,6 MM del ejercicio anterior, disminuyendo 77,9 % (\$ 4.577,6) interanual, como consecuencia de la constitución de previsiones adicionales a las establecidas por el BCRA durante el ejercicio 2019.

En los indicadores de calidad de cartera (calculados de acuerdo con la norma de clasificación de deudores del BCRA) se observó una mejora en el índice de morosidad que pasó del 2,5 % en 2019 a 1,1 % en 2020 y en la cobertura de previsiones sobre la cartera irregular que pasó de 356,1 % a 211,5 %, como consecuencia de una adecuada gestión de los riesgos crediticios y de las medidas implementadas por el BCRA en materia crediticia (modificación de criterios de clasificación de deudores y reprogramación de cuotas de préstamos).

Los beneficios al personal alcanzaron \$ 11.591,4 MM, manteniéndose en niveles similares al ejercicio anterior (\$ 11.369,7 MM).

Los gastos de administración alcanzaron \$ 7.243,5 MM con una disminución de 9,9 % (\$ 794,6 MM) res-

pecto del año anterior (\$ 8.038,1 MM). Las principales variaciones se dieron en los rubros de gastos de propaganda y publicidad (\$ 307,1 MM), impuestos (\$ 122,0 MM), transporte de valores (\$ 69,4 MM) y electricidad y comunicaciones (\$ 45,7 MM).

Por su parte, los otros gastos operativos ascendieron a \$ 5.258,8 MM disminuyendo 33,3 % (\$ 2.622,6 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 7.881,4 MM), debido principalmente a menores cargos por previsiones legales (\$ 1.320,3 MM) y a menores impuestos pagados sobre los ingresos brutos (\$ 1.193,8 MM) como consecuencia de la disminución de los ingresos por intereses y comisiones.

#### Otro resultado integral (ORI)

El ORI fue una ganancia de \$ 2.494,9 MM incrementándose 209,6 % (\$ 4.777,2 MM) frente a una pérdida de \$ 2.277,3 MM del ejercicio anterior, debido principalmente a mayores resultados por instrumentos financieros a valor razonable con cambios en el ORI por \$ 4.234,7. El resultado correspondiente al ejercicio 2020 se origina principalmente en la reclasificación a resultados ("Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado y a valor razonable con cambios en ORI") del ORI de las Letras del Tesoro en moneda extranjera que fueron canjeadas por títulos en pesos ajustables por CER en los diversos canjes dispuestos por el Ministerio de Economía de la Nación. Por otra parte la pérdida del ejercicio 2019 se origina principalmente en la caída en la cotización de mercado de los títulos públicos afectados por las disposiciones del Decreto N° 596/2019 de fecha 28 de agosto de 2019, que determinó la reprogramación de las fechas de vencimiento de los mismos.

#### ROE (Retorno sobre el patrimonio neto)

Al 31 de diciembre de 2020, el retorno (resultado integral total) sobre el patrimonio neto promedio del ejercicio fue de 30,8 % frente a 30,1 % del ejercicio anterior.

#### ROA (retorno sobre los activos)

Al 31 de diciembre de 2020, el retorno (resultado integral total) sobre los activos promedios del ejercicio fue de 5,2 % frente a 4,4 % del ejercicio anterior.

#### Estado de Situación Patrimonial

El total de activos de la entidad alcanzó \$ 301.215,3 MM con una variación de 14,3 % (\$ 37.661,1 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 263.554,2 MM), mientras que el total de pasivos alcanzó \$ 251.025,8 MM con una variación de 15,8 % (\$ 34.176,2 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 216.849,6 MM).

#### Evolución de préstamos y otras financiaciones

La cartera de préstamos y otras financiaciones otorgados al sector privado no financiero neto de previsiones alcanzó \$ 113.439,9 MM representando una disminución en términos reales de 5,8 % (\$ 6.928,6 MM) respecto al año anterior (\$ 120.368,5 MM).

Con respecto a la cartera comercial, se registra un crecimiento en la línea de adelantos en 16,6 % (\$ 4.309,6 MM) y una disminución en documentos de 18,9 % (\$ 6.754,9 MM).

Por otra parte, se observa una disminución de la cartera de consumo una principalmente traccionada por los préstamos personales, con una caída de 34,4 % (\$ 3.925,3 MM).

#### Evolución de depósitos

Los depósitos totales alcanzaron \$ 218.155,9 con una variación de 31,1 % (\$ 51.768,8 MM) respecto al año anterior (\$ 166.387,1 MM).

Los depósitos del sector privado no financiero totalizaron \$ 196.806,0 MM, incrementándose 32,0 % (\$ 47.742,2 MM) con respecto al año anterior (\$ 149.063,8 MM), destacándose principalmente el aumento de \$ 32.483,5 MM en plazo fijo e inversiones a plazo.

#### Ratio de liquidez

Los activos líquidos sobre el total de los depósitos ascendieron a 73,1 % frente a 72,0 % del ejercicio anterior. Los activos líquidos (Efectivo y Depósitos en Bancos, Títulos de Deuda e Inversiones en Instrumentos de Patrimonio, neto de pasos) aumentaron 33,2 % (\$ 39.716,8 MM) con respecto al año anterior.

#### Índices de Patrimonio Neto

El índice de solvencia medido en términos de patrimonio neto sobre el total del pasivo, fue de 20,0 %, frente a 21,5 % del año anterior.

El apalancamiento, que se obtiene del cociente entre el patrimonio neto sobre el total de activos fue de 16,7 %, frente a 17,7 % del año anterior.

#### Inmovilización de Capital

El indicador de inmovilización de capital, entendido como los activos fijos (propiedad planta y equipo y

activos intangibles) sobre el activo total fue de 24,4 %, frente a 26,3 % del año anterior.

#### Regulaciones normativas

La Entidad cumple con las regulaciones establecidas por el BCRA. Al 31 de diciembre de 2020 muestra un exceso en la integración de la exigencia de capitales mínimos consolidado de \$ 25.406,3 MM con respecto a lo exigido por la normativa del BCRA. En el mismo sentido, el ratio de capitalización que relaciona la Responsabilidad Patrimonial Computable (RPC) con los activos ponderados por su riesgo fue de 19,8 % frente a 17,3 % del ejercicio anterior.



## ESTRUCTURA CONSOLIDADA DE SITUACIÓN FINANCIERA Y DE RESULTADOS

A continuación se expone el estado consolidado situación financiera del grupo al 31 de diciembre de 2020, comparativo con los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018.

Estructura financiera consolidada (en miles de \$)	2020	2019	2018
Efectivo y depósitos en bancos	60.742.675	60.766.741	73.189.207
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	1.543.483	476.771	390.318
Instrumentos derivados	284.759	105.186	312.081
Operaciones de pase	7.963.194	-	1.389.681
Otros activos financieros	2.554.170	2.798.377	6.612.650
Préstamos y otras financiaciones	113.439.972	120.368.466	173.138.799
Otros títulos de deuda	88.371.457	57.356.327	49.535.616
Activos financieros entregados en garantía	8.691.080	4.876.490	5.860.216
Activos por impuestos a las ganancias corriente	18.459	19.780	36.483
Inversiones en Instrumentos de Patrimonio	839.434	1.138.982	6.150
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	449.560	314.818	307.610
Propiedad, planta y equipo	11.743.276	11.803.819	12.214.306
Activos intangibles	488.062	466.008	247.696
Activos por impuesto a las ganancias diferido	3.040.594	1.622.078	150.938
Otros activos no financieros	896.780	1.440.350	1.166.451
Activos no corrientes mantenidos para la venta	148.383	-	530.793
<b>Total de activo</b>	<b>301.215.338</b>	<b>263.554.193</b>	<b>325.088.995</b>
<b>Estructura financiera consolidada (en miles de \$)</b>			
Depósitos	218.155.883	166.387.132	228.564.697
Instrumentos derivados	-	338.603	155.699
Operaciones de pase	4.648	-	1.918.743
Otros pasivos financieros	10.006.431	11.782.963	19.525.918
Financiaciones recibidas del BCRA y otras instituciones financieras	4.114.374	22.176.205	19.602.065
Obligaciones negociables emitidas	971.047	1.409.519	3.514.980
Pasivo por impuestos a la ganancias corriente	1.384.891	6.410.920	3.682.183
Provisiones	1.881.032	2.228.790	1.063.075
Pasivo por impuestos a las ganancias diferido	-	-	620.348
Otros pasivos no financieros	14.507.552	6.115.535	7.104.510
<b>Total de pasivo</b>	<b>251.025.858</b>	<b>216.849.667</b>	<b>285.752.218</b>
<b>Patrimonio neto</b>	<b>50.189.480</b>	<b>46.704.526</b>	<b>39.336.777</b>
<b>Total de pasivo más patrimonio neto</b>	<b>301.215.338</b>	<b>263.554.193</b>	<b>325.088.995</b>

A continuación se expone el Estado consolidado de resultados el grupo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, comparativo con el ejercicio anterior.

Estructura consolidada de resultados (en miles de \$)	2020	2019
Ingresos por intereses	68.797.747	89.928.669
Egresos por intereses	-26.923.654	-38.564.192
<b>Resultado neto por intereses</b>	<b>41.874.093</b>	<b>51.364.477</b>
Ingresos por comisiones	9.131.244	10.652.400
Egresos por comisiones	-2.799.842	-2.903.119
<b>Resultado neto por comisiones</b>	<b>6.331.402</b>	<b>7.749.281</b>
Resultado neto por med. de instrum.financ. a valor razonable c/cambios en rdos.	1.520.687	1.529.135
Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado y a VR con cambios en ORI	-2.963.857	-232.887
Diferencia de cotización de oro y moneda extrajera	1.342.322	4.160.800
Otros ingresos operativos	3.589.250	5.866.450
Cargo por incobrabilidad	-1.300.978	-5.878.597
<b>Ingreso operativo neto</b>	<b>50.392.919</b>	<b>64.558.659</b>
Beneficios al personal	-11.591.389	-11.639.665
Gastos de administración	-7.243.536	-8.038.075
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	-1.277.232	-1.210.938
Otros gastos operativos	-5.258.812	-7.881.449
<b>Resultado operativo</b>	<b>25.021.950</b>	<b>35.788.532</b>
Resultado por asociadas y negocios conjuntos	170.932	812.459
Resultado por la posición monetaria neta	-9.482.192	-11.177.855
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>15.710.690</b>	<b>25.423.136</b>
<b>Impuesto a las ganancias</b>	<b>-5.230.801</b>	<b>-10.190.878</b>
<b>Resultado neto del ejercicio</b>	<b>10.479.889</b>	<b>15.232.258</b>
<b>Otro Resultado Integral (ORI)</b>	<b>2.494.869</b>	<b>-2.277.339</b>
<b>ORI que no se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>	-	<b>-563.986</b>
Revaluación de propiedad y equipo e intangibles	-	-563.986
<b>ORI que se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>	<b>2.494.869</b>	<b>-1.713.353</b>
Diferencia de cambio por conversión de Estados Financieros	10.189	36.784
Resultado por instrumentos financieros a valor razonable con cambios en ORI	2.484.680	-1.750.137
<b>Resultado integral total</b>	<b>12.974.758</b>	<b>12.954.919</b>

## ESTRUCTURA CONSOLIDADA DE FLUJO DE EFECTIVO.

A continuación se expone la estructura consolidada de generación o aplicación de efectivo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, comparativa con el ejercicio anterior.

VARIACIÓN DE EFECTIVO DEL EJERCICIO (en miles de \$)	2020	2019
Fondos generados por las actividades operativas	10.573.013	-10.648.399
Fondos generados por (utilizados en) las actividades de inversión	-1.052.360	5.084.281
Fondos utilizados en las actividades de financiación	-2.292.278	-9.483.200
Efecto de las variaciones del tipo de cambio	11.481.423	9.475.306
Efecto del resultado monetario de efectivo y su equivalente	<b>-18.733.864</b>	-6.850.454
<b>Aumento neto del efectivo y equivalentes</b>	<b>-24.066</b>	<b>-12.422.466</b>

# Política y Proyecto de **Distribución** de Utilidades



## PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE DIVIDENDOS SEGÚN LAS NORMAS APLICABLES

El BCRA establece en su normativa los criterios aplicables para que las Entidades Financieras puedan distribuir utilidades sin afectar su liquidez y solvencia. En este orden, establece un procedimiento especial para determinar el resultado distribuible y demostrar que la distribución de dividendos no afecta la solvencia y liquidez de las Entidades.

De acuerdo con lo establecido por la CNV, la Asamblea de accionistas que considere los Estados Financieros anuales deberá resolver un destino específico de los resultados acumulados positivos de la Entidad, ya sea a través de la distribución efectiva de dividendos, su capitalización con entrega de acciones liberadas, la constitución de reservas voluntarias adicionales a la Reserva legal, o una combinación de alguno de estos destinos.

Asimismo, según lo establecido por la Comunicación "A" 6768 del BCRA, de fecha 30 de agosto de 2019, las entidades financieras deberán contar con autorización previa del BCRA para la distribución de sus resultados.

Con fecha 19 de marzo de 2020, el BCRA, mediante la Comunicación "A" 6939, dispuso la suspensión de

la distribución de utilidades de las entidades financieras hasta el 30 de junio de 2020.

Finalmente, con fecha 17 de diciembre de 2020, el BCRA emitió la Comunicación "A" 7181 prorrogando hasta el 30 de junio de 2021 la mencionada suspensión.

## PROYECTO DE DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

La declaración, el monto y el pago de dividendos son determinados por el voto de la mayoría de los accionistas reunidos en Asamblea de Accionistas, generalmente sobre la base de una propuesta del Directorio del Banco.

Se ha definido como política que el Directorio de la Entidad proponga a la Asamblea de Accionistas la distribución de hasta el 50 % de las ganancias líquidas y realizadas del ejercicio en concepto de dividendos, los que se pagarán en efectivo, dependiendo de los resultados del ejercicio económico, la situación financiera del Banco en dicho momento, sus eventuales requerimientos de liquidez y márgenes adicionales de capital, y otros factores que consideren relevantes el Directorio del Banco y los Accionistas, resguardando en todo momento la solvencia de la Entidad.



El siguiente cuadro detalla los dividendos pagados en efectivo a los accionistas del Banco con relación a los ejercicios económicos cerrados en diciembre de 2015, 2016, 2017 y 2018:

EJERCICIO	DIVIDENDOS POR ACCIÓN EN CIRCULACIÓN (EN PESOS)	PAGO TOTAL DE DIVIDENDOS (EN MILES DE PESOS)	PORCENTAJE S/ UTILIDADES
2015 (*)	2,3851	1.715.261	70,81 %
2016	2,2728	1.634.497	50,00 %
2017	2,4718	1.777.606	50,00 %
2018 (**)	4,3352	3.117.658	58,27 %

(\*) Durante la Asamblea General Ordinaria del 27 de abril de 2016, se decidió aprobar la distribución de un dividendo en efectivo por miles de \$ 52.728. Asimismo, la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 25 de julio de 2016 aprobó aumentar el monto del dividendo en efectivo en miles de \$ 1.662.533, alcanzando el total solicitado en miles de \$ 1.715.261 aplicado de la Reserva Facultativa para Futura Distribución de Utilidades. Finalmente, con fecha 13 de septiembre de 2016, la SEFyC del BCRA autorizó el pago de los dividendos en efectivo, los que fueron puestos a disposición de los accionistas de la Entidad con fecha 30 de septiembre de 2016. Se aclara que los dividendos abonados correspondían a la suma de los dividendos no distribuidos correspondientes a los ejercicios 2011, 2012, 2013, 2014 y parcialmente al ejercicio 2015.

(\*\*) Durante la Asamblea General Ordinaria del 25 de abril de 2019, se decidió aprobar la distribución de un dividendo en efectivo por miles \$ 2.675.335, correspondiente al ejercicio 2018 (50 % de las utilidades) que fueron puestos a disposición de los accionistas el 10 de mayo de 2019. Asimismo, la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 15 de julio de 2019 aprobó aumentar el monto del dividendo en efectivo en miles de \$ 442.323, correspondiente al remanente del ejercicio 2015, que fueron puestos a disposición de los accionistas el 29 de julio de 2019, alcanzando el total solicitado en miles \$ 3.117.658 aplicado de la Reserva Facultativa para Futura Distribución de Utilidades.

La Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 23 de abril de 2020 aprobó la distribución de utilidades correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, constituyendo una Reserva Facultativa por 14.105.319.

Adicionalmente, aprobó desafectar en forma parcial la reserva Facultativa para Futura Distribución de Utilidades por miles de pesos 7.764.051 para aplicar al pago de Dividendos en Efectivo. No obstante, la distribución de utilidades se encuentra suspendida por el BCRA hasta el 30 de junio de 2021, según se detalla en el acápite anterior.

A continuación, se expone el proyecto de distribución de utilidades por el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020:

CONCEPTO	IMPORTE
<b>Resultados No Asignados (1)</b>	14.983.967
<b>A Reserva de Utilidades</b>	
- Reserva Legal (20% s/ 10.479.889)	2.095.978
<b>Saldo distribuible del Ejercicio (2)</b>	8.383.911
<b>A disposición de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas</b>	8.383.911

(1) Incluye "Reservas Facultativas para Futura Distribución de Resultados" por 20.884.826 más Resultados No Asignados negativos por 5.900.859.

(2) Resultado del ejercicio por 10.479.889 neto de Reserva Legal 2.095.978

El Directorio realizará las propuestas de distribución de utilidades, en la reunión en la cual se realice la convocatoria a la próxima Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

# Estrategia de Responsabilidad Social Empresaria (RSE)

CAPÍTULO



Con la mirada puesta en el desarrollo sustentable y el empoderamiento de su rol como entidad financiera, Banco Patagonia desarrolla su modelo de negocio considerando a todos los grupos de interés y el impacto económico, social y ambiental que genera en cada uno de ellos.

Con la mirada puesta en el desarrollo sustentable y el empoderamiento de su rol como entidad financiera, Banco Patagonia desarrolla su modelo de negocio considerando a todos los grupos de interés y el impacto económico, social y ambiental que genera en cada uno de ellos.

A través del desarrollo de programas e iniciativas de Responsabilidad Social Empresaria para beneficio de la sociedad, la Entidad busca:

- Ofrecer respuestas simples y claras a las necesidades de los grupos de interés.
- Garantizar la transparencia del gobierno societario.
- Promover el valor de la sustentabilidad en la organización.
- Fomentar el sentido de pertenencia de los colaboradores.
- Acompañar a las economías regionales.

## RECONOCIMIENTOS

- Banco Patagonia fue reconocido por su Memoria Anual Integrada 2019 como una de las tres más destacadas en la categoría "Premio BYMA al Reporte Integrado" en el Premio al Liderazgo Sostenible de la Cámara de Comercio Argentino – Británica.
- El Programa Emprendedores de Río Negro fue declarado de interés Productivo, Económico y Social por la Legislatura de la Provincia de Río Negro y distinguido como uno de los tres mejores en la categoría "Educación y Emprendedurismo" del Premio Conciencia, certamen que reconoce a las empresas por sus acciones para generar un cambio positivo y lograr una sociedad más inclusiva y sustentable.
- Banco Patagonia fue distinguido por el Grupo Brasil en su Premio Integración, en la categoría Innovación, por su estrategia de transformación cultural y digital.



## IDENTIFICACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La Entidad dialoga y mantiene un contacto fluido con sus grupos de interés, lo que le permite comprender sus necesidades y expectativas con respecto al negocio, y sus productos y servicios. Para lograr esto, realiza un proceso de identificación de públicos clave con los siguientes criterios: responsabilidades legales, financieras y operativas, influencia en el logro de sus metas, cercanía, dependencia y representación de otras personas como es el caso de líderes de comunidades locales.

### GRUPOS DE INTERÉS DE BANCO PATAGONIA

#### ACCIONISTAS

##### Compromiso:

Proteger los intereses de los accionistas mediante una administración ética, transparente y respetando las regulaciones vigentes.

##### Canales de comunicación:

- Asambleas de Accionistas
- Función de Relación con Inversores
- Conferencias telefónicas

#### COLABORADORES

##### Compromiso:

Promover su desarrollo integral con beneficios, posibilidades de crecimiento interno y capacitación, mediante una comunicación adecuada.

##### Canales de comunicación:

- Workplace
- Intranet
- Carteleras
- Visitas, contacto telefónico, por correo electrónico de la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organacional
- Relevamiento de sugerencias por parte del área de Calidad
- Línea Ética

#### SOCIEDAD

##### Compromiso:

Brindar respuestas simples y claras a las necesidades de la sociedad, garantizar la transparencia del gobierno societario, promover el voluntariado corporativo y acompañar el crecimiento de las economías regionales.

##### Canales de comunicación:

- Contacto directo con las comunidades
- Alianzas con organizaciones de la sociedad civil
- Correo electrónico
- Atención telefónica
- Sitio Web institucional

#### CLIENTES

##### Compromiso:

Brindar productos y servicios de calidad, atención personalizada y respuestas efectivas a sus necesidades.

##### Canales de comunicación:

- Email Marketing (EMM)
- Redes sociales
- Medios de comunicación masiva
- Encuestas y estudios de mercado
- Atención telefónica "Patagonia en línea"
- Sitio Web institucional

#### PROVEEDORES

##### Compromiso:

Cumplir las relaciones contractuales, buscando relaciones de largo plazo y brindando beneficios a partir de la apertura de cuentas bonificadas.

##### Canales de comunicación:

- Correo electrónico
- Atención telefónica

## CREACIÓN DE VALOR A LO LARGO DEL TIEMPO

CAPITALES	RECURSOS	MODELO DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE VALOR	RENDIMIENTO	RESULTADOS	TEMAS MATERIALES
Capital financiero	Fondos propios Inversiones Capital social	Misión Visión Valores	Rentabilidad Solidez financiera Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30,8 % ROE (Retorno sobre el patrimonio neto)</li> <li>• 73,1 % ratio de liquidez</li> </ul>	1. Ética y transparencia 3. Gestión integral del riesgo
Capital intelectual	Procesos y sistemas Innovación Tecnología Sistemas de seguridad	Estructura organizacional: Directorio, Comisión Fiscalizadora, Comités, Superintendencias y Gerencias	Experiencia del cliente Productos y servicios a medida Seguridad en el manejo de datos Banca digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +55 % de los clientes operaron de manera digital</li> <li>• Estrategia de ciberseguridad</li> </ul>	2. Experiencia de servicio del cliente 5. Seguridad y privacidad del cliente
Capital industrial	La Red Canales de atención Productos y servicios Infraestructura para la seguridad	Grupos de interés: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y sociedad	Banco federal Presencia en el mercado Accesibilidad Seguridad física	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 186 sucursales en todo el país</li> <li>• 19 % de incremento de cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes</li> <li>• 100 % de colaboradores capacitados en seguridad frente al COVID-19</li> </ul>	2. Experiencia de servicio del cliente 5. Seguridad y privacidad del cliente 8. Inclusión financiera
Capital humano	Colaboradores Formación continua y desarrollo de los equipos de trabajo	Colaboradores Formación continua y desarrollo de los equipos de trabajo	Oportunidades laborales Desarrollo Clima laboral Salud y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 80 colaboradores promocionados</li> <li>• 39.023 horas de formación a colaboradores</li> <li>• 3049 colaboradores evaluados</li> <li>• 300 visitas virtuales a sucursales</li> </ul>	4. Desarrollo y capacitación de los colaboradores
Capital social y relacional	Programas con la comunidad Alianzas multisectoriales Relaciones con gobierno Cadena de valor	Códigos internos, lineamientos y normativos  Plan Estratégico 2021-2025	Educación Apoyo a las comunidades por el contexto COVID-19 Emprendedurismo Voluntariado Desarrollo local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.555 alumnos, docentes y mayores de 60 años participaron de iniciativas de educación</li> <li>• 1.307 emprendedores potenciados</li> <li>• 17.235 personas beneficiadas por acciones de voluntariado</li> </ul>	7. Programas de desarrollo de la comunidad local 9. Programas de educación 10. Criterios de contratación de proveedores
Capital natural	Materiales y recursos Energía Inversión en ambiente Productos y servicios con impacto ambiental	Gestión de riesgos y sistemas de control	Reciclado Venta sin papel Legajo digital Crédito con valor ambiental Concientización Eficiencia energética Energías renovables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.365 propuestas de crédito categorizadas en temas ambientales</li> <li>• 33,4 % disminución en el consumo de papel</li> <li>• 20 % de compra de energía renovable para el edificio Av. De Mayo 701</li> <li>• 4 % de ahorro energético en sucursales, y 10 % en áreas centrales</li> <li>• 61 % de trámites cursados de paquetes se realizaron con legajo digital</li> </ul>	6. Uso racional de los recursos

# Gobierno Societario

Banco Patagonia adopta prácticas de buen gobierno, siendo el Directorio y la Alta Gerencia los responsables de velar por su cumplimiento, quienes asumen el compromiso de dirigir y controlar sus actividades y negocios de manera ética, transparente y respetando las regulaciones vigentes.



## BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO SOCIETARIO

La implementación de un buen Gobierno Societario tiene por principal finalidad la de proteger los intereses de la Sociedad, de los accionistas y de los terceros interesados, sentando las bases de una administración ética y transparente, en un marco adecuado de gestión de riesgos.

La CNV en su Resolución General N° 797/2019 define el Gobierno Societario como el conjunto de prácticas, procesos y estructuras por el cual se dirigen y controlan las Compañías, aclarando que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) agrega que el gobierno societario "involucra una serie de relaciones entre la gerencia de la Compañía, su Directorio, Accionistas y otras partes interesadas."

De conformidad con lo establecido en dicha Resolución, se adjunta como Anexo II a la presente Memoria Anual Integrada, el Reporte Anual 2020 del Código de Gobierno Societario.

## DIRECTORIO EL BANCO

### Responsable de la Estrategia de la Sociedad

El Directorio es el máximo órgano societario responsable de la implementación de las decisiones de la Asamblea de Accionistas y del desarrollo de la gestión estratégica del Banco, en cumplimiento de las tareas especialmente delegadas por los Accionistas. Tiene a su cargo la administración y estrategia del Banco y toma todas las decisiones relacionadas con ese fin, así como aquellas decisiones expresamente establecidas en la Ley General de Sociedades N° 19.550, en el Estatuto Social del Banco y en otras regulaciones aplicables.

### MIEMBROS DEL DIRECTORIO

Miembros del Directorio al 31 de diciembre de 2020

#### PRESIDENTE

João Carlos de Nobrega Pecego

#### VICEPRESIDENTES

Oswaldo Parré dos Santos  
Rubén Miguel Iparraguirre  
Delano Valentim de Andrade  
Marvio Melo Freitas  
Camilo Buzzi

#### DIRECTORES TITULARES

Ernesto Juan Cassani  
(Director Independiente)  
Agustín Domingo (Acciones Clase "A" – Director Independiente)

#### DIRECTORES SUPLENTES

Thompson Soares Pereira Cesar  
José Ricardo Fagonde Forni  
Mauricio Nogueira  
Gustavo De Souza Fosse  
Juan Manuel Trejo  
Alejandro Damián Mella  
Luis Carlos Cerolini (Director independiente)

### Responsabilidades

El Directorio es responsable de establecer la estrategia global del negocio. Su deber es aprobar las políticas generales orientadas a tal fin, velar por la liquidez y solvencia del Banco e instruir a la Alta Gerencia para que implemente los procedimientos y controles de gestión de riesgos.

De acuerdo a lo establecido por el Estatuto Social, el Directorio se debe reunir al menos una vez por mes. Durante el año 2020, se celebraron veinte reuniones de Directorio, las que contaron con una alta participación de sus miembros. Tras haberse decretado el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio el 20 de marzo de 2020, las reuniones de Directorio comenzaron a celebrarse con todos sus miembros conectados a distancia, modalidad que se mantuvo hasta finalizar el año. Las mismas fueron realizadas a través de una plataforma que permite la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras durante el transcurso de toda la reunión, permitiendo el desarrollo con normalidad de las mismas.

### Composición

La cantidad de miembros del Directorio es fijada por la Asamblea de Accionistas, entre un número mínimo de siete y un máximo de nueve miembros, siendo elegidos por períodos de tres ejercicios anuales con posibilidad de ser reelegidos indefinidamente.

El BCRA considera como una buena práctica que la composición del Directorio sea tal que permita ejercer un juicio independiente para la toma de decisiones. La independencia y objetividad se pueden afianzar mediante la inclusión de Directores independientes y calificados. Por su parte la CNV exige poseer Directores independientes para conformar la mayoría en el Comité de Auditoría CNV.

Banco Patagonia posee en su Directorio dos miembros titulares independientes, representando la mayoría en la conformación del Comité de Auditoría – CNV.

Ninguno de sus miembros cumple funciones ejecutivas.

### Nombramiento

El BCRA evalúa las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional de los miembros del Directorio propues-

tos. Estas condiciones deberán ser mantenidas durante todo el período de desempeño en el cargo.

No podrán integrar el Directorio, quienes se encuentren comprendidos en las inhabilidades e incompatibilidades previstas en el artículo 264 de la Ley General de Sociedades N° 19.550, ni en el artículo 10 de la Ley N° 21.526 de Entidades Financieras, ni en la normativa del BCRA sobre Autoridades de Entidades Financieras, ni las contempladas en la normativa de la CNV. Por su parte, el Estatuto Social del Banco dispone que no podrán ser Directores quienes desempeñen cualquier cargo o empleo, rentado o no, en la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal, con excepción de los docentes, ni los Directores o Administradores de personas jurídicas que sean deudores morosos de Entidades Financieras.

Hasta tanto el BCRA no notifique al Banco la aprobación del Director propuesto, el mismo no podrá asumir el cargo para el que fue designado. Sin perjuicio de ello, el Director designado por las acciones clase "A" correspondientes a la Provincia de Río Negro, siempre que se cuente con el correspondiente Decreto provincial que lo designe, podrá asumir el cargo en tanto se tramite su autorización en el BCRA, considerándose su designación en comisión ad-referéndum de la resolución de autorización, y sin perjuicio de la validez de los actos en que participa durante ese período, por aplicación de las normas del BCRA.

Cuando no se disponga de una nueva evaluación por parte del BCRA, las Entidades Financieras deberán certificar anualmente que sus Directores mantienen las condiciones exigidas por dicho Organismo para el desempeño del cargo.

### Capacitación

Se ha adoptado para todos los integrantes del Banco como enfoque de aprendizaje organizacional, la Teoría del Aprendizaje 70/20/10 que plantea que el 70 % de lo que los adultos aprenden es a través de desafíos y experiencias, el 20 % de las personas que los rodean (líderes, pares) y sólo un 10 % en cursos y lecturas. Desde el área de Capacitación y Desarrollo, se proponen actividades pensadas para favorecer esta modalidad de aprendizaje bajo la premisa de fomentar el autodesarrollo y el crecimiento de todos los colaboradores.

## Evaluación

El Directorio expone los resultados de su gestión a través de la emisión de la Memoria Anual Integrada, el Reporte Anual de Gobierno Societario y los Estados Financieros trimestrales y anuales.

## Gestión de conflicto de intereses

El conflicto de interés tiene lugar cuando una persona incumple un deber que le compete con la organización, en beneficio de otro interés que prioriza por motivaciones personales.

El Directorio de Banco Patagonia ha considerado el tema "conflicto de interés" en los siguientes documentos:

- Código de Ética: se identifican los posibles casos de conflicto entre los intereses personales y los intereses del negocio o sus clientes, que se deberán evitar. Asimismo, este Código destina un punto a la confidencialidad de la información con la que todos los integrantes del Banco se deben desenvolver.
- Código de Conducta: define los deberes de lealtad con que deberán desempeñarse todas las personas en el ejercicio de sus actividades relacionadas con el rol de Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Integral, a fin de evitar posibles conflictos de interés. Asimismo, define los aspectos relacionados al uso de información privilegiada o reservada y el deber de guardar reserva.
- Política de celebración de actos o contratos entre Banco Patagonia y una parte relacionada por un monto relevante: define los conceptos "parte relacionada" y "monto relevante", y establece el procedimiento a seguir para la aprobación de una operación de este tipo.
- Política de Publicidad y Comunicación de la Información: contempla el deber de guardar estricta reserva para todas las personas que, debido a su cargo, actividad, posición o relación tengan información sobre el desenvolvimiento o negocios del Banco o sus Controladas, siempre que la misma no haya sido divulgada públicamente y que por su importancia pueda afectar la colocación de valores negociables o el curso de su negociación en los Mercados.

- Código de Gobierno Societario: contempla el conflicto de interés entre los accionistas y el Banco, en oportunidad del tratamiento de un tema particular en la Asamblea de Accionistas. Adicionalmente, este Código contempla los deberes de lealtad y diligencia que deberán tener los Directores en el ámbito de la oferta pública, y prevé que los mismos deben abstenerse de tomar decisiones cuando haya conflicto de intereses, que le impidan desempeñar su cargo adecuada y objetivamente.

- Programa de Integridad: consiste en un sistema articulado de acciones, mecanismos y procedimientos que Banco Patagonia posee, destinados a promover la integridad y a prevenir, detectar, corregir y eventualmente sancionar conductas indebidas o actos ilícitos, en particular las alcanzadas por la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, que pudieran ser realizados por un funcionario o un tercero en interés o beneficio del Banco.

## Comunicación con grupos de interés

Banco Patagonia da a conocer su situación patrimonial y financiera en su sitio institucional ([www.bancopatagonia.com.ar](http://www.bancopatagonia.com.ar)), sin perjuicio de la información que periódicamente corresponda remitir a la CNV a través de la Autopista de la Información Financiera, a Organismos en las que lista sus valores negociables y al BCRA.

La Asamblea de Accionistas constituye un foro clave para la comunicación con los accionistas y la toma de decisiones. En este orden, se considera conveniente fomentar la participación de accionistas en las asambleas, lo cual se lleva a cabo mediante los mecanismos previstos en la normativa vigente a nivel local, referidos a la publicación de convocatorias y difusión de información. A través de sus informes anuales, da a conocer los avances realizados en el año en materia de sustentabilidad.

A efectos de mantener una comunicación fluida con los accionistas o posibles inversores, el Banco ha previsto en su estructura la función de "Relación con Inversores" ([investors@bancopatagonia.com.ar](mailto:investors@bancopatagonia.com.ar)). Con el objetivo de presentar los estados financieros trimestrales o anuales del Banco, se realiza una conferencia telefónica a efectos de informar a los inversores sobre lo acontecido en cada período.



## SECRETARÍA DEL DIRECTORIO

La Gerencia Ejecutiva de Secretaría del Directorio es el área que asiste a los miembros del Directorio, a los Accionistas y a los integrantes de la Comisión Fiscalizadora en los aspectos formales del funcionamiento de los Órganos que integran, ejerciendo una función administrativa y organizativa de los aspectos societarios tanto del Banco como de sus Sociedades controladas.

## COMISIÓN FISCALIZADORA

### Responsable de la fiscalización de la administración de la Sociedad

El Estatuto Social del Banco prevé una Comisión Fiscalizadora integrada por tres Síndicos Titulares y tres Síndicos Suplentes, designados por la Asamblea Ordinaria de Accionistas, con mandato para ejercer durante un ejercicio económico, con posibilidad de ser reelectos.

No podrán ser Síndicos quienes se encuentren comprendidos en las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los artículos 264 y 286 de la Ley General de Sociedades N° 19.550 ni en el artículo 10 de la Ley N° 21.526 de Entidades Financieras, ni en la normativa del BCRA sobre Autoridades de Entidades Financieras, ni las contempladas en la normativa de la CNV. Asimismo, la Ley General de Sociedades exige que quienes ejercen la función de síndicos sean abogados o contadores. Los nuevos miembros de la Comisión Fiscalizadora deberán ser sometidos a evaluación del BCRA y hasta tanto dicho organismo no notifique su aprobación, los mismos no podrán asumir el cargo para el cual fueron designados. De acuerdo con lo requerido por la Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales, la totalidad de los miembros de la Comisión Fiscalizadora debe revestir la calidad de independientes. El carácter de independencia se evalúa considerando las pautas previstas en las Resoluciones Técnicas dictadas por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas.

Las principales atribuciones y deberes de la Comisión Fiscalizadora son establecidas por la Ley General de Sociedades. Tiene como función principal la

fiscalización de la administración de la Sociedad.

Asiste con voz, pero sin voto a las Asambleas de Accionistas y a las reuniones del Directorio. Podrá convocar a Asambleas Extraordinarias de Accionistas cuando se considere necesario, y a Asambleas Ordinarias y Especiales de Accionistas cuando no fueran convocadas por el Directorio.

En ocasión de la Asamblea Ordinaria presentará un informe escrito y fundado sobre la situación económica y financiera de la Sociedad, dictaminando sobre la Memoria, Inventario, Balance y Estado de Resultados.

Otra de sus funciones es el aseguramiento del cumplimiento de las leyes y demás regulaciones aplicables a la Sociedad, así como también la emisión de los informes que ellas requieran y la investigación de las quejas presentadas por escrito por los accionistas que representen no menos del 2 % del capital social.

A continuación, se detalla la composición de los miembros de la Comisión Fiscalizadora, designados por la Asamblea de Accionistas del 23 de abril de 2020, con mandato hasta la Asamblea de Accionistas que trate el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020.

### MIEMBROS DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA

#### SÍNDICOS TITULARES

Mónica María Cukar  
Héctor Osvaldo Rossi Camilión  
Alberto Mario Tenallon

#### SÍNDICOS SUPLENTES

María Cristina Tapia Sasot  
Jorge Héctor Lorenzo  
Julio Alberto Pueyrredón

## COMITÉS DEL BANCO

Con el objetivo de mantener una adecuada organización, control y seguimiento de las actividades inherentes a la gestión, el Directorio de Banco Patagonia creó distintos Comités, los cuales se encuentran bajo su supervisión, y en los que participan por lo menos un Director con carácter de Vicepresidente o Presidente y el máximo responsable del área correspondiente.

Cada Comité está a cargo de temas específicos y cuenta con un Reglamento que establece sus atribuciones, composición y funcionamiento.

A continuación, se detallan las principales atribuciones de los distintos comités de Directorio del Banco y su composición.

### Comité de auditoría - BCRA

Previsto en las normas del BCRA, tiene a su cargo principalmente, las gestiones que permitan asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas y procedimientos de control interno de la Entidad, conforme a los lineamientos definidos por el Directorio.

Está integrado por cuatro Directores titulares, dos con carácter de Vicepresidente y dos independientes, y por el Gerente de Auditoría Interna de la Entidad.

### Comité de auditoría - CNV

Previsto en la Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales y en el Estatuto Social, se ajusta a la normativa establecida por la Comisión Nacional de Valores (CNV) en cuanto a su composición y atribuciones. Los miembros de dicho Comité son designados por el Directorio, con ajuste a los requerimientos de independencia establecidos por dicho Organismo. Principalmente, este Comité es responsable de supervisar el funcionamiento de los sistemas de control interno y del administrativo-contable.

Está integrado por un Director con carácter de Vicepresidente y dos Directores independientes. En función de la política seguida por el Directorio, la Presidencia y Vicepresidencia del Comité están a cargo de Directores independientes.

### Comité de protección de los usuarios de servicios financieros

Previsto en las normas del BCRA, tiene por objeto vigilar el adecuado funcionamiento de los procesos relacionados con la protección de los usuarios de los servicios financieros, así como de contribuir a la mejora de los mismos, así como de sus controles.

Está integrado por dos Directores con carácter de Vicepresidente, uno de los cuales será el Responsable designado ante el BCRA, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, el Superintendente de Operaciones y el Gerente Ejecutivo de Asuntos Legales. En caso de ausencia de un Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente

### Comité de control y prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Previsto en las normas de la Unidad de Información Financiera (UIF), tiene a su cargo planificar, coordinar y velar por el cumplimiento de las políticas que en la materia establezca el Directorio. Asimismo, el Comité asiste al Banco y al Oficial de Cumplimiento respecto a la detección en tiempo y forma de operaciones susceptibles de ser sospechadas como procedentes de actividades ilícitas, en el marco de las normas del BCRA, de la UIF y la CNV.

Está integrado por dos directores, de los cuales uno deberá ser el Oficial de Cumplimiento designado por el Directorio y al menos un director deberá tener carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Gerente Ejecutivo de Asuntos Legales y como miembro sin derecho a voto, el Gerente de Prevención del Lavado de Activos. En caso de ausencia del director con carácter de Vicepresidente, que no ejerce la función de Oficial de Cumplimiento, podrá ser reemplazado por el Presidente.

### Comité de tecnología informática

Previsto en las normas del BCRA, es responsable principalmente de analizar y proponer al Directorio, la política y el Plan de Tecnología y Sistemas que soporte los objetivos estratégicos del Banco y revisar periódicamente el grado de cumplimiento de este. Además, deberá asegurarse de la existencia de un

Plan de Contingencia, supervisar el resultado de las pruebas periódicas del mismo y verificar su permanente actualización.

Está integrado por un Director con carácter de Vicepresidente, el Gerente Ejecutivo de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, el Superintendente de Negocios Digitales y como miembros sin derecho a voto el Gerente de Gestión de Demanda y Gobierno de TI, el Gerente de Desarrollo de Sistemas, el Gerente de Tecnología y Producción, el Gerente de Canales Electrónicos y Alternativos de Venta y el Gerente de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información. En caso de ausencia de un Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente.

#### **Comité de finanzas**

Es responsable por las decisiones a tomar en asuntos concernientes al gerenciamiento de los activos y pasivos financieros del Banco. Asimismo, propone políticas y procedimientos respecto de la gestión de los principales riesgos financieros.

Está integrado por el Presidente, un director con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público y el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, y como miembro sin derecho a

voto el Gerente de Gestión Financiera. En caso de ausencia del Presidente deberá ser reemplazado por un Director con carácter de Vicepresidente.

#### **Comité de ética**

Tiene por objeto resolver sobre cuestiones relativas a la interpretación y el alcance del Código de Ética. Adicionalmente debe tomar conocimiento de los reportes que surjan de las denuncias provenientes del Canal de denuncias "Línea Ética", o de las diferentes fuentes de detección de comportamientos que afecten los principios de integridad institucional.

Está compuesto por el Presidente del Directorio, tres Directores con carácter de Vicepresidentes, y como miembro sin derecho a voto el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional.

#### **Comité de riesgo global**

Tiene como objetivo principal proponer al Directorio la estrategia para la gestión de riesgos de mercado, tasa, liquidez y crédito, así como los límites globales de exposición a dichos riesgos y sus planes de contingencia. Por otra parte, toma conocimiento de las posiciones de cada riesgo y del cumplimiento de las políticas de límites relacionadas. Propone al Directorio las políticas y procedimientos que se utilizarán para la gestión del riesgo de modelo, aprueba el plan anual de validación de modelos y toma conocimiento y aprueba los respectivos informes elaborados

con las conclusiones alcanzadas durante el proceso de validación de cada modelo.

Está integrado por el Presidente del Directorio, dos directores con carácter de Vicepresidentes, el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público y el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, y como miembros sin derecho a voto el Gerente de Gestión de Riesgo de Modelo y el Gerente de Riesgos Financieros. En caso de ausencia del Presidente podrá ser reemplazado por un Vicepresidente

#### **Comité de riesgo operacional**

Tiene por objeto principal proponer al Directorio para su aprobación, las políticas, procedimientos, manuales y estructuras necesarias para la gestión del riesgo operacional y reputacional, y realizar el seguimiento de las actividades tendientes a asegurar una adecuada gestión de dichos riesgos. Además, realiza el seguimiento de las actividades vinculadas al esquema de prevención y combate de la corrupción.

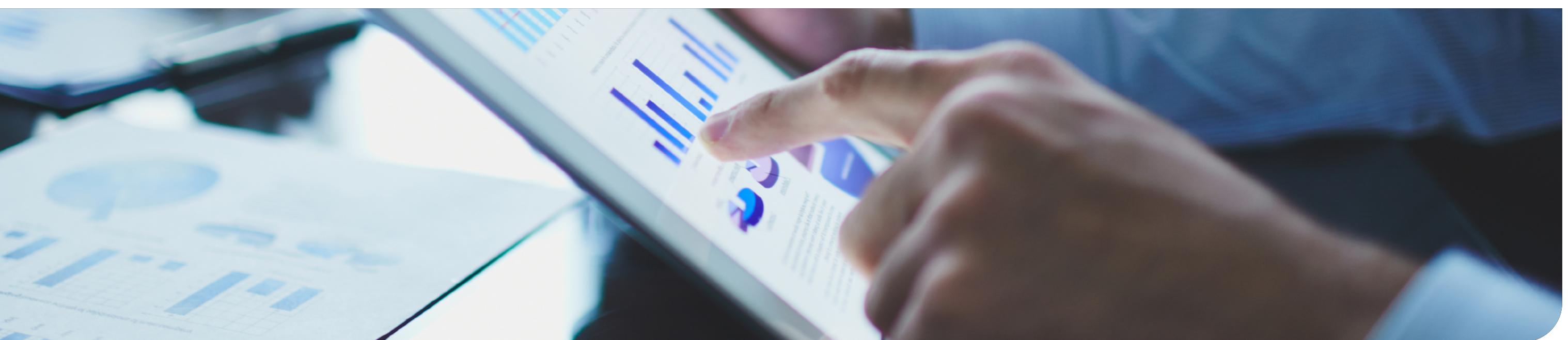
Está integrado por un director con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos y el Gerente Ejecutivo de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas, y como miembros sin derecho a voto el Gerente de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance. En caso de ausencia de un Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente.

#### **Comité de seguridad informática y protección de activos de información**

Es responsable de proponer al Directorio la política en materia de seguridad informática y protección de activos de información y monitorear su cumplimiento. Asimismo, tiene a su cargo la elaboración de propuestas al Directorio respecto de medidas preventivas tendientes a minimizar los riesgos vinculados con la seguridad de la información o, en su caso, de acciones correctivas.

De la misma forma, propone al Directorio la planificación estratégica de la organización en materia de la ciberseguridad y la ciberresiliencia, con la finalidad de incorporar iniciativas y actividades de concientización en la materia, incorporando prácticas orientadas a disminuir los riesgos inherentes asociados a las ciberamenazas.

Está compuesto por un Director con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos y el Gerente Ejecutivo de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas. Adicionalmente, como miembros sin derecho a voto lo integran el Gerente de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance y el Gerente de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información. En caso de ausencia del Director con carácter de Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente.



## Comité de calidad

Es responsable de proponer al Directorio las políticas y estrategias orientadas a la gestión de Calidad, evaluando la estructura y recursos destinados para desarrollar dicha gestión, realizando las revisiones correspondientes de los programas, acciones y capacitaciones inherentes a la gestión de Calidad, siendo su alcance las componentes actitudinales, de proceso, de producto de servicio y de imagen, relativas a la calidad de atención.

Está compuesto por dos directores con carácter de Vicepresidentes, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Superintendente de Negocios Digitales y el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional. En caso de ausencia de un director con carácter de Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente. Asimismo, como miembros sin derecho a voto participan el Gerente Ejecutivo de Planeamiento, Marca y Comunicación y el Gerente de Planeamiento y Proyectos Estratégicos.

## Comité de dirección

Tiene la función de analizar y aprobar el otorgamiento de facilidades crediticias, que excedan las atribuciones del resto de los Comités del Banco, así como analizar y proponer modificaciones en la política de créditos.

Está integrado por los siguientes miembros con derecho a voto y participación permanente: un director con carácter de Vicepresidente, a cargo de la supervisión de las áreas de análisis de créditos y gestión de riesgos, y por el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos. Asimismo, como miembro con derecho a voto y participación alternada: un director con carácter de Vicepresidente y el Superintendente correspondiente a la línea de crédito del segmento que corresponda (Negocios con Empresas o Finanzas, Administración y Sector Público). Además, está integrado por tres miembros sin derecho a voto, el Gerente de Análisis de Créditos Corporate, el Gerente de Análisis de Créditos Empresas y el Gerente de Área correspondiente a la línea de crédito del segmento que corresponda. En caso de ausencia de un Vicepresidente deberá ser reemplazado por el Presidente.

## Comité de desarrollo humano

Evaluá todos los temas referentes a los esquemas de remuneraciones, gratificaciones, escalas e incrementos salariales, ascensos del personal, movimientos internos de cargos gerenciales, y emergentes de clima organizacional.

Está integrado por el Presidente, dos Directores con carácter de Vicepresidentes, un Director independiente y como miembro sin derecho a voto el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional y el Gerente Ejecutivo de Secretaría de Directorio.

## Comité de negocios

Analiza diferentes propuestas comerciales, define las estrategias comerciales que serán adoptadas por los diferentes segmentos, analiza las fortalezas y debilidades de los posibles nuevos productos.

Está integrado por tres directores con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Negocios con Empresas, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Superintendente de Negocios Digitales y el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público. En caso de ausencia de un director con carácter de Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente.

## Comité de arquitectura, seguridad y administración de bienes

Analiza los temas relacionados con la infraestructura edilicia y mobiliaria del Banco, y trata temas referidos a su seguridad física.

Está integrado por dos directores con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público y el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, todos con derecho a voto. Como miembros sin derecho a voto participan el Superintendente de Negocios Digitales, el Gerente de Procesos y Administración de Bienes Inmuebles, el Gerente de Marca y Comunicación y el Gerente de Canales Electrónicos y Alternativos de Venta. En caso de ausencia de un director con carácter de Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente.

## Remuneración del directorio y política de remuneración de los cuadros gerenciales

Conforme a lo dispuesto por el Estatuto Social, los honorarios del Directorio son determinados anualmente por la Asamblea de Accionistas, de acuerdo con lo prescripto por el artículo 261 de la Ley General de Sociedades.

El nivel de remuneración debería ser el que se considere necesario para atraer, retener y motivar a directores y Superintendentes que reúnan las condiciones requeridas para ejercer dicha función.

No está contemplada la posibilidad de otorgar otro tipo de beneficios tales como participaciones patrimoniales.

En relación con las remuneraciones de los cuadros gerenciales, cabe mencionar que, en función de las retribuciones para cargos similares en el mercado, del desempeño observado y desarrollo profesional y del resultado obtenido en el ejercicio, el Banco otorga remuneraciones variables y fijas, las cuales son aprobadas por el Comité de Desarrollo Humano y puestas en conocimiento del Directorio de la Entidad. Durante el ejercicio 2020, se han constituido las provisiones correspondientes para atender al pago de dichas remuneraciones variables.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de Banco Patagonia acompaña el progreso de los negocios y facilita el desarrollo adecuado de las actividades administrativas, operativas y comerciales.

A lo largo de los años, se fue ajustando a los fines de lograr los objetivos planteados por el Directorio. La estructura actual contribuye a agilizar la toma de decisiones, crear valor de cara al cliente, atender a las recomendaciones en materia de gobierno societario y potenciar el compromiso organizacional de Banco Patagonia. Actualmente, la Alta Gerencia, responsable de implementar las estrategias y políticas aprobadas por el Directorio, está compuesta por seis Superintendencias y diez Gerencias que integran la Alta Gerencia, a saber:

- Superintendencia de Negocios con Empresas



- Superintendencia de Red de Sucursales y Negocios con Personas
- Superintendencia de Finanzas, Administración y Sector Público
- Superintendencia de Operaciones
- Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos
- Superintendencia de Negocios Digitales

## Siendo las Gerencias que dependen directamente del Directorio las siguientes:

- Gerencia Ejecutiva de Asuntos Legales
- Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio
- Gerencia Ejecutiva de Planeamiento, Marca y Comunicación
- Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional
- Gerencia Ejecutiva de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas
- Gerencia de Auditoría Interna
- Gerencia de Prevención de Lavado de Activos.
- Gerencia de Seguridad Informática y Protección de Activos de la Información

# Controles Internos y Gestión de Riesgos

CAPÍTULO



Banco Patagonia entiende a la gestión de riesgos como una función estratégica y diferencial, por lo que posee políticas y procesos para manejar eficientemente la exposición a los diferentes riesgos propios de la actividad bancaria. En el marco producido por la pandemia por el COVID-19, la Entidad demostró una sólida posición de solvencia y liquidez, exhibiendo prudentes ratios en ambos casos.

## GESTIÓN DE RIESGOS

Los riesgos inherentes a las actividades bancarias se administran a través de un proceso de identificación, medición y control constante de los mismos. Los riesgos de crédito, liquidez, mercado, tasa de interés, estratégico, reputacional, operacional, de tecnología y de modelo, son los principales riesgos a los que, en mayor o menor medida, está expuesta la Entidad. Además, también existen dispositivos específicos para los riesgos relativos a la seguridad de la información y para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

El proceso de gestión integral de riesgos se implementa conforme a los lineamientos establecidos por la Comunicación "A" 5398 y complementarias, y de acuerdo a las mejores prácticas recomendadas por el Comité de Basilea. A través de estos principios, Banco Patagonia define una serie de procedimientos y procesos que permiten identificar, medir y valorar los riesgos a los que está expuesta la Entidad, buscando la consistencia con su estrategia de negocio.

La gestión integral de los riesgos es liderada por la Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, a través de las diversas áreas especializadas que la conforman, y es realizada actuando de manera independiente respecto de las áreas de negocios.

Los procesos de gestión de riesgos se transmiten a toda la Entidad, estando alineados a las definiciones del Directorio y de la Alta Gerencia que, por medio de los comités relevantes, definen los objetivos globales expresados en metas y límites para las unidades de negocio, en el marco de un proceso de fijación y control del apetito por el riesgo.

Durante 2020, las condiciones de liquidez se mantuvieron holgadas. La disposición de amplios márgenes de liquidez (formados por activos de alta calidad), y la gestión prudencial de los mismos en una sólida estructura de balance, permitieron mantener ratios internos de apetito y tolerancia por el riesgo y también regulatorios ampliamente por encima de los mínimos requeridos.

En lo que respecta a la gestión de los Riesgos Financieros, en el marco de un dispositivo de gestión adaptado a los lineamientos establecidos por el BCRA, y las mejores prácticas en la materia, se cuenta con un conjunto amplio de indicadores y límites para cada tipo de riesgo financiero, los cuales son monitoreados en forma continua y cuya definición es revisada con una periodicidad mínima anual en función a los límites de tolerancia al riesgo establecidos por el Directorio del Banco. Con el objetivo de identificar, medir, monitorear y mitigar los riesgos financieros afrontados por la Entidad, la Gerencia de Riesgos Financieros cuenta con diversos reportes, los cuales son remitidos a los miembros del Comité de Riesgo Global con una periodicidad diaria, semanal y mensual.

### Tipificación de riesgos y amenazas que gestiona Banco Patagonia

- Riesgo financiero
- Riesgo de crédito
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de mercado
- Riesgo de tasa de interés
- Riesgo operacional
- Riesgo reputacional
- Riesgo de corrupción
- Riesgo estratégico
- Riesgo de modelo
- Riesgo asociado a la Seguridad Informática y la Protección de Activos de la Información (SIPAI)
- Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- Riesgos ambientales y sociales



## GESTIÓN DE RIESGOS FRENTE A LOS DESAFÍOS GENERADOS POR EL COVID-19

La estimación de las previsiones por pérdidas crediticias esperadas incorporó no sólo la actualización de la información prospectiva forward looking en los modelos de NIIF 9, sino que además se realizaron ajustes post modelo para dar respuesta a las circunstancias excepcionales que generó la pandemia del COVID-19 en el entorno macroeconómico y financiero, caracterizado por un alto nivel de incertidumbre en cuanto a su intensidad y duración.

Con respecto a la gestión del riesgo de tasa de interés, a pesar de la alta volatilidad derivada de la incertidumbre económica-financiera, la Entidad exhibió una posición favorable y observó bajos niveles de riesgo de descalce (duration entre activos y pasivos), tanto en las mediciones de sensibilidad del margen por intereses, como de variaciones del valor económico. Esto evidenció una idónea gestión del riesgo estructural del balance.

Asimismo, el Banco tomó medidas prudenciales para administrar eficientemente sus carteras, monitorear los cambios en las calificaciones crediticias y evitar el deterioro en la calidad de sus activos financieros, a fin de garantizar la recuperabilidad del portafolio en riesgo y el sostenimiento de las tasas de mora.

Por otra parte, la Gerencia de Riesgos Financieros del Banco realizó un seguimiento permanente de la situación descripta precedentemente a efectos de identificar y determinar el eventual impacto sobre su situación patrimonial y financiera, que pudiera corresponder reflejar en los estados financieros.

Se realizaron diversos ejercicios de pruebas de estrés, con foco en escenarios muy severos derivados de la pandemia COVID-19. Estos escenarios, teóricos, estadística y financieramente plausibles, de muy baja probabilidad, pero de extraordinaria severidad, pusieron a prueba la resistencia del balance de la Entidad, observando robustos niveles de solvencia, liquidez y rentabilidad.

## Riesgo de crédito

Se define como la posibilidad de sufrir pérdidas por el incumplimiento que un deudor o contraparte hace de sus obligaciones contractuales. El Directorio aprueba las políticas crediticias con el fin de proveer un marco para la generación de negocios tendiente a lograr una relación adecuada entre el riesgo de crédito asumido y la rentabilidad esperada de las operaciones, y establece límites específicos para acotar las exposiciones dentro de márgenes de tolerancia precisos.

A partir de enero de 2020, entró en vigencia el punto 5.5 de la norma NIIF 9. Esta es una norma internacional cuyo objetivo es establecer principios para la rendición de cuentas sobre activos financieros, incluye tres capítulos referidos a reconocimiento y medición, deterioro en el valor de los activos financieros e instrumentos financieros de cobertura. En este marco, la Gerencia de Riesgos Financieros actuó sobre la estimación, ejecución y disponibilización del "Deterioro en el Valor de los Activos Financieros".

A partir de la pandemia por el COVID-19, el BCRA dispuso varias normas de facilidades de crédito y operativas obligatorias a las Pymes y a las personas, por la cual no es posible evidenciar la capacidad de pago, el incremento de riesgo desde la originación o el atraso de los mismos. Debido a esta situación, se realizaron ajustes puntuales posteriores al modelo de análisis en base colectiva, a modo de poder capturar la incertidumbre señalada en el punto anterior.

En relación al forward-looking, dado el mismo se nutre de la información macroeconómica futura, se puso el foco en incorporar el componente inesperado –no contemplado en la historia previa– a efectos de dotar a los escenarios de la trascendencia temporal del impacto del COVID-19 y la recuperación posterior de la macro.

## Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez se define como el riesgo de ocurrencia de descalces entre los plazos de activos y pasivos que puedan afectar la capacidad de cumplir con los compromisos financieros, presentes y futuros –dentro de diversos horizontes temporales–, tomando en consideración las diferentes monedas y plazos de liquidación de los derechos y obligaciones, sin incurrir en pérdidas significativas.

La Entidad cuenta con políticas específicas en materia de liquidez, las que tienen como objetivo realizar una administración eficiente de la misma, optimizando el costo y la diversificación de las fuentes de fondeo, y maximizando la utilidad de las colocaciones mediante un manejo prudente que asegure los fondos necesarios para la continuidad de las operaciones y el cumplimiento de las regulaciones vigentes.

## Riesgo de mercado

El riesgo de mercado se define como la posibilidad de sufrir pérdidas por posiciones dentro y fuera de balance, a raíz de fluctuaciones adversas en precios de mercado o factores de riesgo asimilables a ellos.

La Entidad cuenta con políticas para la gestión de riesgo de mercado en las que se establecen los procesos de monitoreo y control de los riesgos de variaciones en las cotizaciones de los instrumentos financieros con el objetivo de optimizar la relación riesgo-retorno.

## Riesgo de tasa de interés

El riesgo de tasa de interés surge de la posibilidad de que se produzcan cambios en la condición financiera de la Entidad como consecuencia de fluctuaciones en las tasas de interés, pudiendo afectar los ingresos financieros netos y su valor económico.

Para su gestión y control se utilizan herramientas de medición interna que permiten una gestión integrada del riesgo de tasa de interés junto con el riesgo de liquidez, en lo que constituye una estrategia de gestión de activos y pasivos.

## Riesgo operacional

El riesgo operacional se define como el riesgo de pérdida resultante de la inadecuación o fallas de los procesos internos, de la actuación del personal y/o de los sistemas internos, o bien aquellas que sean producto de eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y reputacional.

La Entidad implementó un sistema de gestión que se ajusta a los lineamientos establecidos por el BCRA, los cuales comprenden una estructura organizacio-

nal adecuada, políticas y procedimientos aprobados por el Directorio y un sistema integral que permite la administración de todas las tareas vinculadas con la gestión de dicho riesgo. Asimismo, el BCRA estableció una exigencia de capital mínimo por este concepto.

Asimismo, el Banco cuenta con un sector de Investigaciones Especiales para la prevención de fraudes con reporte directo a la Gerencia de Auditoría Interna, el cual es responsable de recibir denuncias de eventuales fraudes y evaluar la veracidad de estas. Dicho sector coordina las acciones necesarias para la detección, análisis y resolución de casos, con el fin de evitar pérdidas económicas y mitigar eventuales impactos reputacionales.

A su vez, en 2020 se cumplió con el plan de trabajo establecido al inicio, que consiste en la actualización de los mapas de los 69 procesos identificados para la realización de las autoevaluaciones de riesgo. Esto incluyó la identificación y evaluación de riesgos y controles, con su consecuente definición de planes de acción e indicadores de riesgo (KRI), y su posterior seguimiento y monitoreo. Además, se dio cumplimiento a la confección de la base de eventos de Riesgo Operacional que registró más de 19.000 eventos, con su reporte periódico al Directorio, a través del Comité de Riesgo Operacional, y al BCRA, a través del régimen informativo correspondiente. También, se implementaron mejoras en los procedimientos internos y en las herramientas utilizadas, con el objetivo de continuar robusteciendo la gestión de este riesgo.

## Riesgo reputacional

El riesgo reputacional es aquel que está asociado a una eventual percepción negativa acerca del Banco por parte de clientes, contrapartes, accionistas, inversores, tenedores de deuda, analistas de mercado y/u otros grupos de interés. Este riesgo podría afectar la normal capacidad para mantener relaciones comerciales existentes o establecer nuevas y continuar accediendo a fuentes de fondeo en forma normal.

La Entidad ha implementado un sistema de gestión que se ajusta a los lineamientos establecidos por el BCRA en la Comunicación "A" 5398 y complementarias, la cual comprende una estructura organizacio-

nal adecuada, políticas y procedimientos aprobados por el Directorio y un sistema integral que permite la administración de todas las tareas vinculadas con la gestión de dicho riesgo.

## Riesgo de corrupción

El riesgo de corrupción se entiende como la posibilidad de que se realicen directa o indirectamente, cualquiera de las conductas descritas en el artículo 1º de la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica en nombre, interés o beneficio del Banco, haciéndolo incurrir en responsabilidad penal o administrativa.

Con motivo de la entrada en vigencia de dicha ley, Banco Patagonia renovó su estrategia de prevención de la corrupción y alineó sus políticas a los estándares internacionales vigentes en materia de integridad y lucha contra la corrupción. En función de ello, posee un Programa de Integridad transversal a la organización y que cuenta con la sinergia de todas las áreas involucradas y con el acompañamiento del Directorio, para consolidar la política de "tolerancia cero" frente a hechos de corrupción.

Durante 2020, se elaboraron los "Principios para la Gestión de Proveedores y Terceros Relacionados", un documento a partir del cual Banco Patagonia cristaliza su postura de tolerancia cero frente a hechos de corrupción, sostenida por su Directorio. Estos principios establecen los estándares en materia de ética, integridad y anticorrupción que regirán la relación con este grupo de interés tan relevante. Dichos Principios son de público acceso y son expresamente adheridos por los proveedores y terceros relacionados, quienes son objeto de un especial análisis tendiente a evaluar aspectos de integridad.

Banco Patagonia estableció los "Principios para la Gestión de Proveedores y Terceros Relacionados" sobre tolerancia cero sobre hechos de corrupción.

Asimismo, el Banco continuó consolidando su esquema de Prevención de la Corrupción a partir de la creación de diversos documentos y protocolos:

- Elaboración de un documento específico que establece buenas prácticas y pautas de actuación a

tener en cuenta en el relacionamiento con funcionarios públicos.

- Formalización del proceso de due diligence que se realiza en materia de donaciones y patrocinios como así también en la vinculación con proveedores.

- Desarrollo de criterios de integridad seguidos en los procesos licitatorios.

A partir de dichos instrumentos, el Banco robusteció su Programa de Integridad y afianzó su propósito de realizar negocios en un entorno transparente y libre de corrupción.

Dado que la formación es un componente clave del Programa de Integridad, Banco Patagonia diseñó un plan de capacitación basado en la segmentación de sus colaboradores, considerando su nivel de exposición al riesgo de corrupción. Esto determina que las capacitaciones sobre anticorrupción se realizan de manera asertiva, se consideran las interacciones que cada colaborador/a posee y se optimizan las instancias formativas.

En materia de gestión del riesgo de corrupción, esta evaluación se realizó en forma periódica bajo una metodología desarrollada sobre la base de mapas de procesos y referentes de riesgo definidos en la gestión de riesgo operacional. El ciclo de gestión contempló las etapas de identificación, validación, evaluación y mitigación de los riesgos con sus posteriores acciones de mitigación, monitoreo y reporte. De esta forma, es posible sostener que el riesgo de corrupción vinculado a la ejecución de los procesos del Banco se encuentra razonablemente analizado y gestionado.

### Riesgo estratégico

Se entiende por riesgo estratégico, a aquel riesgo que pudiese derivar de una estrategia de negocios inadecuada o de un cambio adverso en las previsiones, parámetros, objetivos y otras funciones que respaldan esa estrategia. Se lo asocia a la probabilidad de incurrir en pérdidas con impacto actual o futuro en los ingresos por desvíos respecto del plan de negocios proyectado. Para la gestión de este riesgo se lleva a cabo un seguimiento continuo de los planes estratégicos y de negocios y del cumplimiento de las metas allí establecidas, así como diversos ejerci-

cios de pruebas de estrés, para evaluar el impacto de eventuales escenarios que pudieran derivar en impactos por riesgo estratégico y diseñar planes de mitigación contingentes.

### Riesgo de modelo

Se entiende por riesgo de modelo al conjunto de posibles consecuencias adversas derivadas de decisiones basadas en resultados e informes incorrectos de modelos, o de su uso inapropiado.

El Banco desarrolla y utiliza modelos como uno de los soportes para la toma de decisiones en diversas áreas, incluyendo las de riesgos. Para la gestión del riesgo de modelo, el Banco cuenta con una estructura organizacional adecuada y políticas, metodologías y procedimientos que aportan los mecanismos para identificar, medir, controlar y mitigar correctamente dicho riesgo en el desarrollo de nuevos productos, actividades, procesos y sistemas. Asimismo, y a fin de mitigar el riesgo de modelo y velar por un correcto desempeño de los mismos, el Banco cuenta con un proceso de validación independiente de modelos liderado por la Gerencia de Gestión de Riesgo de Modelo. Dicha Gerencia reporta a la Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, y su gestión se rige por políticas aprobadas por el Directorio tendientes a implementar los lineamientos de las mejores prácticas en la materia.

En 2020, el Banco continuó robusteciendo sus metodologías, mecanismos de control y herramientas en función a las mejores prácticas y considerando aquellos lineamientos establecidos a nivel internacional que definen el marco para la gestión del riesgo de modelo, conocido con sus siglas en inglés como Model Risk Management (MRM). La Gerencia de Gestión de Riesgo de Modelo mantuvo actualizado el mapa de modelos del Banco y cumplió con su plan de validación anual de modelos. También, veló por el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la identificación, medición, control y mitigación del riesgo de modelo.

Riesgo asociado a la Seguridad Informática y la Protección de Activos de la Información (SIPAI)

El Banco, a través de un área específica, protege a la Entidad de amenazas y riesgos de seguridad, que

pueden poner en peligro la continuidad de los niveles de competitividad, rentabilidad y conformidad legal necesarios para alcanzar los objetivos planteados por el negocio. La entidad asegura los datos y la información con la ayuda de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

La implantación del SGSI, su mantenimiento y posterior certificación/recertificación bajo la ISO 27001:2013, se convirtió en una herramienta de gestión que asegura la protección de los activos de información de la Entidad.

El Banco dispone de un proceso de desarrollo e implementación de estrategias y planes utilizados para alcanzar los objetivos planteados. La Estrategia de Seguridad de la Información es un componente indispensable para lograr un liderazgo de alto nivel en la protección de los activos de información. Esta práctica ayuda a la Entidad a:

- desarrollar visibilidad ejecutiva de las medidas de protección implementadas,
- difundir y fomentar una cultura de seguridad de la información basada en la razonable gestión de los riesgos asociados a los activos, y
- trabajar en una defensa contra los ciberataques.

Este modelo es capaz de soportar las necesidades presentes y futuras de la Entidad, analizar los objetivos aprobados por la Dirección y determinar los procesos que serán necesarios implantar.

La ciberseguridad escaló posiciones en el ranking de prioridades de Banco Patagonia y a medida que aumentaron los ataques en la red en el mundo. Dando acompañamiento a la perspectiva de ciberseguridad, se dio cumplimiento al plan de capacitación y concientización, que incluyó concientización digital y la realización de la Semana de la Seguridad con capacitación específica. En sinergia con las acciones del negocio, a través de la web institucional del Banco, redes sociales y correo electrónico, se puso foco en la concientización a clientes externos. Por otra parte, se logró la renovación de la certificación ISO 27001, lo que permitió mantener los niveles de seguridad adecuados para la gestión de la seguridad de la información del Banco.



**En 2020, el Banco incorporó la Estrategia de Ciberseguridad alineándose a los objetivos de negocio. Como parte de esta, se establecieron los enfoques de ciberseguridad y seguridad en la nube.**



## Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

La Entidad cuenta con políticas, procedimientos y herramientas necesarias para asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de control y prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, llevando a cabo todos los cambios exigidos por la Resolución 30/2017 UIF. Los mismos son actualizados de manera permanente a partir de los cambios normativos o de contexto, y del desarrollo o modificación de los productos y servicios brindados por la Entidad.

El Comité de PLA y el Directorio de la Entidad tienen participación en las definiciones de prevención y son parte de la Estructura de Prevención y Control Interno en la materia, al igual que las áreas comerciales, de soporte al negocio y las demás áreas de control.

La Gerencia de Prevención de Lavado de Activos reporta funcionalmente al Directorio del Banco, en especial al Oficial de Cumplimiento, y tiene una relación matricial con la Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos.

Esta Gerencia ejecuta los lineamientos propuestos por el Directorio y en especial por el Oficial de Cumplimiento en materia de prevención, y coordina los mecanismos y controles necesarios para prevenir que el Banco sea utilizado en actos de naturaleza delictiva.

Las políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, así como los principios anticorrupción y el Código de Ética, son parte obligatoria para todos y cada uno de los integrantes de la Entidad, quienes son permanentemente capacitados en la materia.

Por último, esta Gerencia tiene bajo su responsabilidad la implementación, control, monitoreo y reporte de los estándares FATCA y OCDE-CRS, en virtud de los cuales la Entidad debe identificar a sus clientes estadounidenses y no residentes, respectivamente.

## Riesgos ambientales y sociales

El Sistema de Riesgos Sociales y Ambientales de Banco Patagonia busca impulsar y consolidar la introducción de estos criterios en el proceso de análisis de las operaciones de créditos.

## CONTROLES INTERNOS

En el marco del desarrollo del Plan Estratégico del Banco, el Directorio definió como uno de sus objetivos estratégicos la creación de una segunda capa de control interno y el fortalecimiento de la gestión de riesgos. Para el logro de este objetivo, se impulsó la creación de una Política y un área específica de Controles Internos, dependiente de la Gerencia de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance.

Esta gerencia desarrolló una metodología de evaluación del ambiente de control interno alineada con estándares internacionales (COSO). Su objetivo es evaluar el ambiente de Controles Internos del Banco, garantizar de manera razonable el cumplimiento de la eficiencia y eficacia de los controles, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y normas aplicables, y contribuir de esta manera con el robustecimiento de los controles y la mitigación de riesgos.

Esta metodología utiliza como input diversas fuentes de información, entre ellas los mapas de procesos del Banco, las autoevaluaciones de Riesgos y Controles, las bases de incidentes, entre otros. Comprende 3 estructuras de control a ser evaluadas:

- **Controles Generales:** Consiste en realizar una revisión de aquellos controles ejecutados en el ámbito corporativo con el objetivo de prevenir y detectar debilidades que pueden comprometer al ambiente de control de toda la organización. A modo de ejemplo se pueden mencionar: existencia y conocimiento del Código de Ética, adecuada gestión de riesgos, capacitaciones del personal, segregación de funciones y niveles de autorización, cumplimiento del Programa de Integridad, entre otros.
- **Controles a nivel de Procesos:** consiste en llevar a cabo una revisión del funcionamiento del proceso, para luego evaluar y testear el diseño y ejecución de los controles identificados.
- **Controles Generales de TI:** consiste en evaluar los controles y asegurar la confiabilidad y la integridad del ambiente de procesamiento de datos y de los sistemas aplicativos que operan en este ambiente y atienden a los distintos procesos del Banco.

Durante 2020, el área de Controles Internos, en cumplimiento del Plan Anual establecido, realizó diversas evaluaciones de los controles tanto a nivel de entidad, como también en los procesos y la tecnología informática del Banco.

Por otra parte, lanzó una campaña de divulgación del modelo de tres líneas de defensa y concientización respecto a la importancia del control interno en todos los niveles del Banco.

Estas evaluaciones forman parte de los elementos que dan sustento a los informes de opinión sobre el ambiente de Control Interno que el Banco realiza y presenta tanto ante la Comisión Nacional de Valores como así también ante el Banco Central de la República Argentina.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

A partir de las medidas aislamiento social, preventivo y obligatorio decretadas por el Gobierno Nacional, la Gerencia de Auditoría Interna realizó las siguientes acciones:

- se acompañó a los equipos de trabajo en el análisis de los cambios de normas y parametrías, ajustes de procedimientos y nuevas actividades, cuya implementación fuera necesario realizar por parte de la Entidad;
- se acompañó el proceso de intercambio de correspondencia con el BCRA y otros Organismos de Contralor mediante la revisión de respuestas; y
- se realizó un análisis de la modalidad de funcionamiento de los diferentes Comités existentes en la Entidad, a través de medios de transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras.

Adicionalmente, se consideró necesario realizar adecuaciones al Plan Anual de Auditoría Interna 2020 aprobado oportunamente.

En este sentido, se incorporaron trabajos de auditorías adicionales y modificaciones en las fechas de revisión de trabajos de auditorías de Áreas Centrales, de Riesgos y Subsidiarias y de Sistemas. Con respecto de la planificación de Auditoría de Sucur-

sales, se consideró necesario modificar la modalidad de revisión de aquellas que estaban previsto realizar bajo la modalidad presencial y a la fecha del establecimiento del aislamiento social, preventivo y obligatorio aún no se habían realizado. Para estas, se aplicó una metodología de revisión y un programa de trabajo de Auditoría a Distancia.

Estos trabajos de auditorías adicionales correspondieron a las siguientes temáticas:

- Manejo de Continuidad Operativa y del Negocio.
- Revisión del Cumplimiento de Modificaciones Normativas.
- Pagos de Ingreso Familiar de Emergencia (IFE).
- Medidas mínimas de seguridad y monitoreo remoto.

Adicionalmente, en 2020, se incluyeron revisiones específicas relacionadas a Ciberseguridad, Proyecto de Transformación Digital y sobre el área de Controles Internos, por primera vez, en el Plan Anual de Auditoría.

Por otra parte, en función del incremento de la utilización por parte de los clientes de los canales electrónicos del Banco, el Sector de Investigaciones Especiales promovió y participó en diferentes acciones vinculadas a la mejora de los controles aplicados en dichos canales. Estas incluyeron: redefiniciones de límites y actualización de diferentes paramétricas, modificación de procedimientos operativos, análisis de nuevas herramientas de prevención vinculadas a la transaccionalidad en canales y acciones de recupero sobre dichas actividades, entre otros.

Además, el Comité de Auditoría - BCRA emitió por primera vez el nuevo informe sobre la situación del sistema de control interno del Banco y sus subsidiarias incluidas en el régimen de Supervisión Consolidada, correspondiente al ejercicio económico finalizado el 31.12.2019. Este informe es requerido por las nuevas Normas Mínimas sobre Controles Internos para Entidades Financieras del BCRA (Com. "A" 6552). El Comité de Auditoría - BCRA cumplió con las funciones establecidas por dicha normativa del BCRA y por su Reglamento Interno tales como:

- Revisar y aprobar el Planeamiento Anual de la Auditoría Interna y revisar su grado de cumplimiento; así como también las modificaciones del mismo.

- Tomar conocimiento del Planeamiento de la Auditoría Externa.
  - Revisar y aprobar los informes emitidos por la auditoría interna.
  - Evaluar las observaciones sobre las debilidades de control interno encontradas durante la realización de sus tareas por los auditores interno y externo, por el BCRA y por otros Organismos de Contralor, así como monitorear las acciones correctivas implementadas por la Entidad.
  - Monitorear el proceso de elaboración y publicación de los estados financieros de la Entidad.
  - Tomar conocimiento de los informes de la Comisión Fiscalizadora y de los temas tratados por los distintos comités establecidos en el Banco.
  - Revisar periódicamente el cumplimiento de las normas de independencia de los auditores externos.
  - Recomendar al Directorio los candidatos para desempeñarse como auditor externo de la Entidad.
  - Verificar periódicamente que los auditores externos lleven a cabo su labor de acuerdo con las condiciones contratadas, analizar su desempeño y comprobar el cumplimiento de los requerimientos del Directorio y del BCRA.
  - Analizar y opinar, previamente a su contratación respecto de los diferentes servicios prestados en la Entidad por los auditores externos y su relación con la independencia de estos.
  - Analizar los honorarios facturados por los auditores externos y exponer separadamente los correspondientes a la Auditoría Externa.
  - Realizar, anualmente, el control acerca de las inhabilidades previstas en el art. 10 de la Ley de Entidades Financieras, respecto de cada funcionario designado, y dejar constancia sobre el resultado de dicho procedimiento en el registro correspondiente.
  - Tomar conocimiento en forma periódica de las principales denuncias recibidas por el Banco.
  - Monitorear en forma periódica los informes correspondientes a los principales procesos judiciales y administrativos en los que se encuentre involucrado el Banco.
- Por otra parte, durante 2020 el Comité de Auditoría CNV cumplió con las funciones establecidas por su Reglamento Interno en cumplimiento con las normativas de la CNV tales como:
- Opinar respecto a operaciones con partes relacionadas, conforme a lo establecido en el art. 72 de la Ley 26.831 (Ley de Mercado de Capitales).

- Opinar respecto de la propuesta del Directorio para la designación de los auditores externos a contratar por el Banco y velar por su independencia,
- Elaborar anualmente y ejecutar un plan de actuación para el ejercicio del que dará cuenta al Directorio y la Comisión Fiscalizadora y
- Emitir con periodicidad anual un informe en conformidad con la normativa de la CNV.

Adicionalmente, en 2020 ambos Comités de Auditoría tomaron conocimiento de la evolución del Proyecto de Transformación Digital de la Entidad, por medio de la participación en algunas de sus reuniones del Superintendente de Negocios Digitales, quien informó al Comité, los principales lineamientos y acciones a desarrollar y desarrolladas.

### Actualización del Manual de Auditoría Interna

En 2020, el Comité de Auditoría – BCRA aprobó la actualización de los Manuales de Auditoría Interna, Investigaciones Especiales y Auditoría Continua.

Las principales modificaciones introducidas en dichos manuales alcanzaron temas tales como:

- Incorporación de la metodología de revisión de Sucursales "a distancia" y extensión del alcance del trabajo de la unidad de Auditoria de Sucursales, a los "Centros Empresas".
- Incorporación del canal de Línea Ética como canal de recepción de denuncias, tanto para empleados como para proveedores y clientes.
- Roles y responsabilidades en la adecuación de la metodología para la puesta en producción de indicadores y alertas de Auditoría Continua.

### Monitoreo

La Gerencia de Auditoría Interna realiza el monitoreo de los temas tratados en las reuniones de Directorio y en los diferentes Comités existentes en el Banco. Asimismo, durante 2020, continuó realizando el seguimiento de los avances del Proyecto de Transformación Digital que se encuentra en desarrollo en Banco Patagonia.

Adicionalmente, desde la Gerencia de Auditoría se realizó el monitoreo de la evolución de las diferentes tipologías de fraudes, que, a partir de las medidas

de aislamiento, y con el incremento en la utilización de los canales electrónicos, registraron cambios significativos.

Por otra parte, el monitoreo efectuado a través de la aplicación de la metodología Auditoria Continua permitió, a través de la ejecución de una serie de indicadores / alertas, obtener información para el monitoreo de toda la Red de Sucursales y diferentes procesos centralizados de la Entidad.

Asimismo, facilitó una optimización en los tiempos de ejecución del trabajo por parte de los auditores internos, y complementó las auditorías de sucursales realizadas en forma presencial, la detección de acontecimientos o situaciones no deseables de manera oportuna y eficiente, y el análisis de tendencias, identificación de debilidades en los procesos, mejora en procesos existentes y verificación el cumplimiento normativo.

Adicionalmente, se continuó realizando el Monitoreo Remoto para la verificación de los controles efectuados por el personal de la sucursal relacionado con la aplicación de las Medidas Mínimas de Seguridad, lo que permitió un control más efectivo y oportuno acerca del cumplimiento de las mismas.

Por otra parte, se realizó la revisión del Ciclo Compras y Pago a Proveedores verificándose entre otras cuestiones el cumplimiento de lo establecido por la Entidad, a través de la normativa vigente respecto a las modalidades de contratación de proveedores, la existencia e integridad de la documentación que respalda las compras, los pagos y los esquemas de autorización a efectos de garantizar la transparencia de dichos procesos y los controles realizados al momento de incorporar nuevos proveedores.

También se verificaron, en materia de Protección de Usuarios de Servicios Financieros, los controles y el procedimiento aplicado por la Entidad en lo que hace a la atención de los reclamos de la clientela y el cumplimiento de diferentes normativas emitidas por Organismos de Contralor.

En materia de Prevención del Lavado de Activos, del Financiamiento al Terrorismo y otras Actividades Ilícitas, se efectuaron actividades de control desde todas las jefaturas que conforman la Gerencia de Auditoría Interna, entre las que se destacan las audi-

torias de los procedimientos de control implementados por la Entidad y de los sistemas informáticos involucrados en esta operatoria.

### Procesos de auditoría interna y externa

Las Normas Mínimas de Control Interno establecen ciertas funciones del Comité de Auditoría relacionadas con la labor de los auditores externos. Estas funciones incluyen: recomendar al Directorio los candidatos a desempeñarse como auditores externos así como las condiciones de contratación, proveer los mecanismos para que los informes de los auditores externos e internos no contengan limitaciones en el alcance de sus tareas y sean presentados en tiempo y forma, mantener reuniones periódicas para analizar la exposición a riesgos, verificar la adecuada labor y desempeño del Auditor Externo, y monitorear el proceso de elaboración y publicación de los Estados Financieros.

En 2020, participaron en las reuniones del Comité de Auditoría, previo a la emisión de los Estados Financieros, el Auditor Externo y el Gerente de Contabilidad y Régimen Informativo de la Entidad, a efectos de exponer los datos más relevantes, las principales variaciones patrimoniales y de resultados de cada período, los diferentes criterios contables aplicados y los principales indicadores financieros registrados.

Asimismo, durante este año, la Gerencia de Auditoría Interna continuó participando del circuito de tratamiento de los informes de Auditoría Externa, mediante el análisis de la razonabilidad del contenido de los mismos y de las respuestas otorgadas por las áreas involucradas, previo a su emisión.

El Comité de Auditoría del Banco tomó conocimiento del Memorándum de Planificación de Auditoría Externa, emitido el 28.08.20, en el cual se detallan las tareas que previó realizar la Auditoría Externa durante el ejercicio 2020, destacándose el análisis de riesgos significativos del negocio.

Respecto a la actividad de la Gerencia de Auditoría Interna, durante al año 2020 se reiteró, para la planificación de los trabajos, la utilización de un enfoque plurianual, tanto para las sucursales como para los procesos críticos de la Organización. Este enfoque se basó en los resultados obtenidos a partir

de la elaboración de una matriz de riesgos, la cual constituye una herramienta de gestión que permite identificar los procesos, actividades y productos más importantes de la Entidad y el nivel de riesgos a los cuales se encuentran expuestos.

También se continuó con un esquema de visitas trianual a las sucursales, se modificó el alcance del programa de trabajo aplicado a sucursales calificadas como de Riesgo Bajo y auditadas durante la vigencia del aislamiento social, preventivo y obligatorio, y se integraron los resultados obtenidos de la ejecución de los indicadores relacionados con la operatoria realizada en las sucursales.

### Principales proyectos llevados a cabo en el año sobre Auditoría Interna

- Continuidad Operativa del Negocio: evaluación de temáticas como los planes de continuidad operativa del negocio aplicados por el Banco, la constitución y formalización de decisiones del Comité de Crisis, el impacto del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) en la operatoria y actividad de las distintas áreas operativas y de negocio del Banco, y los protocolos de seguridad adoptados para la atención en sucursales y protección del personal. Asimismo, se evaluaron las actividades de capacitación y concientización vinculadas con la adopción del trabajo a distancia, la seguridad de las herramientas informáticas empleadas para el trabajo a distancia, y las definiciones del Comité de Riesgo Global respecto a indicadores de riesgo de crédito.

- Proyecto de Transformación Digital: formalización y aprobación de la Estrategia de Transformación Digital, desarrollo de la metodología de trabajo utilizada en las salas ágiles, y el estado de los proyectos de OnBoarding Digital, Canal Digital de Atención y Plataforma Digital de Seguros. Además, se avanzó en los contratos con proveedores involucrados en tales proyectos, la existencia y tratamiento de los resultados de encuestas de medición de satisfacción, y la identificación y respuesta a comentarios en sitios de descarga de "Patagonia Móvil".

- Ciberseguridad: verificación de la existencia de una estrategia, política y procedimientos referidos al tema, la existencia de roles y funciones vinculadas a la gestión de la ciberseguridad y ciberresiliencia. Asimismo, se validó el desarrollo de herramientas

de monitoreo, control de accesos y prevención de fugas de información, la existencia de protocolos de respuesta a incidentes de ciberseguridad, y la realización de ciberejercicios o simulacros de ciberataques.

Por otro lado, se efectuaron, entre otras, las revisiones correspondientes a los procesos relacionados con la Gestión integral de riesgos, gobierno societario, Actividades Fiduciarias, Custodia de títulos valores, Tesorería, Mesa de dinero y el cumplimiento de la emisión de los diferentes regímenes informativos exigibles para la Entidad y a sus subsidiarias, relevando la implementación de los principales cambios a raíz de la entrada en vigencia del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO).

Asimismo, se verificó la aplicación de las adecuaciones normativas emitidas por el BCRA en materia de Comercio Exterior y Cambios, y la implementación de controles por parte de la Entidad. Respecto de la líneas de financiaciones otorgadas, se verificó la implementación de las disposiciones requeridas por el BCRA tendientes a mitigar el impacto de las crisis económica generada por el ASPO, tales como Préstamos a Tasa Cero, Refinanciaciones de Tarjetas de Crédito y Línea Especial a MIPyMEs. Sobre dichas financiaciones, se realizó el seguimiento de las acciones efectuadas por la Entidad a través de placas informativas, adecuaciones de formularios y adaptaciones del sistema, como así también la verificación de las condiciones del cliente. También se efectuaron revisiones para evaluar las adaptaciones normativas relacionadas con la Protección de los Usuarios de servicios Financiero en materia de comisiones, cierre y aperturas de cuentas, habilitación de canales, notificaciones al cliente e inversiones.

Por otra parte, integrantes del Sector de Investigaciones Especiales participaron de los grupos

de trabajo creados para la implementación de los nuevos desarrollos vinculados con el Proyecto de Transformación Digital (MODO, Transferencia 3.0, Onboarding Digital, entre otros).

### Política para la gestión de fraudes, ilícitos e irregularidades

Durante 2020, ante denuncias internas y/o externas de posibles fraudes, se continuaron efectuando las investigaciones pertinentes, interactuando con las Gerencias/Sectores del Banco correspondientes, según cada caso. Todas las investigaciones fueron llevadas a cabo por el Sector de Investigaciones Especiales con el debido tratamiento confidencial que amerita la información y el debido respeto a los derechos de las personas o Entidades implicadas.

Por otra parte, el Comité de Auditoría – BCRA aprobó una actualización del Manual para la Gestión del Canal de Denuncias (Línea Ética), cuya principal modificación es la incorporación del Jefe de Clima Organizacional y RSE en el circuito de asignación por parte del Responsable Administrador de Clima de las denuncias recibidas categorizadas bajo la tipología Clima.

Además, este Comité también aprobó la Política de Gestión de Fraudes e Ilícitos, la cual tiene como objetivos:

- Ofrecer una visión general del esquema de gestión del riesgo de fraude y corrupción, estableciendo el marco de actuación orientado a la prevención, detección, investigación y respuesta al fraude y corrupción.
- Proporcionar las directrices correspondientes y asignar responsabilidades para el desarrollo de controles y para la realización de investigaciones vinculadas a esta temática.

## CÓDIGOS INTERNOS

Banco Patagonia posee un conjunto de documentos internos, normas y políticas aprobadas por el Directorio que guían su estrategia y accionar, descriptos a continuación.

- **Estatuto Social:** Reglamenta el funcionamiento de la Entidad, incluyendo atribuciones y funcionamiento del Directorio y Comisión Fiscalizadora.
- **Reglamento del Directorio:** Rige el funcionamiento y/o las actividades del Directorio, el ejercicio de sus atribuciones derechos y obligaciones.
- **Reglamento de la Comisión Fiscalizadora:** Rige el funcionamiento y/o las actividades de la Comisión Fiscalizadora, el ejercicio de sus atribuciones, derechos y obligaciones.
- **Código de Gobierno Societario:** Detalla la política de gobierno societario aprobada por el Directorio siendo el Directorio y la Alta Gerencia los responsables de velar por su cumplimiento
- **Reporte Anual del Código de Gobierno Societario:** En cumplimiento de la normativa de la CNV, este Reporte se presenta como Anexo a la presente Memoria anual Integrada.
- **Código de Ética:** Establece los principios éticos y de conducta que todos los integrantes del Banco deben cumplir en su desempeño, respetando las más altas normas de conducta, trabajando con eficiencia, calidad y transparencia, siendo la base para un comportamiento ético con clientes, proveedores, organismos de control y la comunidad en la que se opera.
- **Código de Conducta:** Complementariamente al Código de Ética, establece la política y los procedimientos correspondientes a las normas legales y éticas, aplicables a su actividad como Agente de Liquidación y Compensación y Negociación Integral.
- **Programa de Integridad:** Contiene un sistema articulado de acciones, mecanismos y procedimientos que el Banco posee, destinados a promover la integridad y a prevenir, detectar, corregir y eventualmente sancionar conductas indebidas o actos ilícitos, en particular los alcanzados por la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.
- **Programa de Compliance:** Establece un conjunto de directrices orientadas al logro de un estado de cumplimiento integral, no solo respecto a leyes y normativas en particular, sino también con relación a nuestros estándares éticos y compromisos asumidos voluntariamente.
- **Código de Prácticas Bancarias:** Banco Patagonia adhiere a este código, elaborado por las Asociaciones de Bancos y Entidades Financieras de Argentina, cuya finalidad es la protección y afianzamiento de los derechos del usuario de servicios y productos financieros.
- **Manual de Protección de datos personales:** Establece el marco regulatorio en lo relativo a la protección integral de los datos personales asentados en las bases de datos del Banco y de sus sociedades controladas, garantizando a todos los clientes un adecuado tratamiento de la información personal suministrada oportunamente.
- **Manual de Atención a los Usuarios de Servicios Financieros:** Define las políticas y los procedimientos para el adecuado funcionamiento y control de la operatoria de atención al cliente.
- **Política de calidad de datos de personas y clientes:** Establece los lineamientos y procedimientos de identificación, registro, almacenamiento y actualización de los datos de personas y clientes, con el objetivo de asegurar su disponibilidad, integridad y confiabilidad.
- **Política sobre prevención y control del lavado de activos y financiamiento del terrorismo:** Siendo el Directorio el responsable de instruir y aprobar la implementación del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, Banco Patagonia adopta políticas, procedimientos y controles a los efectos de mitigar el riesgo de ser utilizado por terceros con objetivos criminales de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, orientando la actuación de todos sus integrantes en relación con su prevención y su lucha.
- **Política sobre Publicidad y Comunicación de la Información:** Establece los lineamientos para proveer en forma oportuna y correcta toda información pertinente, de acuerdo con los requerimientos legales y regulatorios aplicables en los mercados donde las acciones y otros valores del Banco sean autorizados a la oferta pública.



- Política sobre requisitos mínimos de divulgación de la información:** Establece los lineamientos para la publicación de la información necesaria, que asegure una apropiada transparencia de la gestión del Banco y sus Sociedades Controladas, como así también de la medición de riesgos y de la suficiencia de capital, según lo solicitado por el BCRA en las normas de Disciplina de Mercado.

- Código de protección al inversor aplicable a su actividad como fiduciario financiero:** Código adoptado por el Banco Patagonia en su función de fiduciario financiero en Fideicomisos con Oferta Pública.

- Código de protección al inversor aplicable a su actividad como agente de custodia de productos de inversión colectiva de fondos comunes de inversión:** Código adoptado por Banco Patagonia para su actividad de Agente de Custodia de Productos de Inversión Colectiva de fondos comunes de inversión.

## Política de Gestión del Canal de Denuncias

La Línea Ética de Banco Patagonia le permite a sus colaboradores y proveedores comunicar la existencia de irregularidades que afecten los principios de integridad institucional. A través de este canal, las denuncias son efectuadas anónimamente o revelando la identidad del denunciante, y gestionadas de modo seguro y confidencial.

El Comité de Auditoría asume las responsabilidades respecto a la definición de los procesos y procedimientos para la puesta en práctica y funcionamiento del marco de gestión de la Línea.

Al momento de recibir las denuncias, son tenidos en cuenta los siguientes principios:

- Total confidencialidad en el tratamiento de las mismas.
- Presunción de inocencia y respeto por los derechos de las personas presuntamente implicadas.
- Rigor en las investigaciones que se lleven a cabo, a través del análisis exhaustivo de los hechos denunciados, para asegurar la veracidad de las posibles irregularidades.
- Se podrán denunciar hechos relacionados a: todo aquello que atente contra el Código de Ética y el

Clima Organizacional; posibles situaciones de fraude y/o corrupción; conflictos de intereses; descuido o uso inapropiado de los activos de la Entidad; y mobbing (acoso laboral).

### Canales de comunicación

El Denunciante podrá contactarse con la Línea Ética a través de los siguientes medios: teléfono (línea gratuita 0800-999-4636), formulario web ([www.resguarda.com/bancopatagonia](http://www.resguarda.com/bancopatagonia)) o mail (LineaEtica@resguarda.com).

### Sistema de reclamos para grupos de interés externos

A través del sitio institucional del Banco o del Centro de atención telefónica al cliente, los públicos externos pueden presentar cualquier queja o reclamo, que es registrado y derivado al sector correspondiente.

### Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Banco Patagonia profundizó su gestión en materia control y prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, adaptada a los desafíos que trajo la pandemia por el COVID-19. En primer lugar, se generó la puesta en marcha de un e-learning sobre "Gestión Efectiva de Alerta MAOS" con el fin de que los participantes logren realizar un análisis adecuado de las alertas de lavado de activos, describir las tipologías de lavado de activos, e identificar operaciones sospechosas; con participación de todos los colaboradores abocados a la tarea. Asimismo, se modificaron ciertos aspectos que le permitieron a la Entidad eficientizar la generación de alertas en relación con la operatoria de los clientes, con un enfoque basado en Riesgos que permitió orientar el análisis en aquellos clientes significativos acorde a su riesgo, tipología, entre otros, disminuyendo el impacto que genera el análisis de las alertas en las distintas áreas involucradas.

Se realizaron tareas de prevención con relación a la proliferación de "coleros virtuales" en el sistema financiero. Asimismo, se detectaron nuevas tipolo-

gías de lavado de activos, relacionadas con la poca disponibilidad de efectivo durante la pandemia y la necesidad de cursar fondos por cuentas bancarias que previamente eran operaciones realizadas en efectivo.

A partir de marzo, todas las reuniones del Comité GPLA y FT se realizaron a través de plataforma digital. Tanto las Actas y sus conformidades, como las respuestas a los requerimientos del BCRA, UIF y/o CNV, fueron efectuadas en forma digital.

En 2020, se brindaron 2.188 horas de capacitación interna a colaboradores en las siguientes temáticas:

- "Herramientas para el Análisis de Alertas": 482 participantes
- "Gestión Efectiva del MAOS": 1.646 participantes
- Capacitación nuevos ingresantes: 60 participantes.

En cuanto a acciones de concientización externas sobre la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, a lo largo de este año los colaboradores de Banco Patagonia participaron en los siguientes encuentros:

- Jornada de actualización sobre la prevención del lavado de activos y lucha contra la corrupción. Realizada por la firma FIDESNET con participación de Alta Gerencia, Gerencias Centrales, Gerente de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Forum "Implementación de un Protocolo de Prevención de Riesgo PLA".
- Forum 10º Congreso Sudamericano de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.



**Las políticas y procedimientos anticorrupción son comunicadas a todos los miembros y colaboradores de la Entidad.**

# Gestión del Banco

Banco Patagonia potencia su desarrollo a través del crecimiento de los volúmenes en todos sus negocios, y vela siempre por el cumplimiento de las políticas para minimizar riesgos, la optimización de sus recursos, el impulso de su potencial humano, la transformación digital, entre otros.



CAPÍTULO

11

## Política comercial proyectada y aspectos relevantes de planificación empresaria, financiera y de inversión

Banco Patagonia ratifica su objetivo de posicionarse dentro de los principales bancos privados del Sistema Financiero Argentino. Para esto, trabaja en el cumplimiento de los proyectos estratégicos que funcionan como los pilares para el desarrollo de todos sus negocios, como así también en la atención a todos los segmentos de clientes a través de su Red de Sucursales, con presencia en todas las provincias y los Centros de Empresas, y la atención en sus canales de atención on line, Mobile y a través del Centro de Atención Telefónica.

## NEGOCIOS DIGITALES

**+50 ideas sobre soluciones digitales generadas en el primer Ideathon Banco Patagonia.**

**100 % online el proceso de adhesión para operar en canales.**

La Superintendencia de Negocios Digitales inició sus actividades en 2019, con la misión de ofrecer al Banco las herramientas y metodologías adecuadas al proceso de transformación digital, generar eficiencia operacional, mejorar la experiencia de clientes y colaboradores. En 2020, se continuó fortaleciendo el avance de los proyectos definidos en la Estrategia de Transformación Digital del Banco.

La Estrategia de Transformación Digital se basó en la definición de pilares fundamentales, con objetivos, metas e indicadores que permiten llevar adelante este proceso de transformación para el Banco,

- Tener una cultura organizacional ágil, innovadora y competitiva dentro del mercado financiero argentino.
- Consolidar a los canales digitales como el principal canal transaccional con los actuales clientes, así

como también en la principal fuente de generación de nuevos clientes.

- Ser uno de los principales bancos en experiencia de clientes e innovación en la banca tradicional.
- Impulsar la automatización de sus procesos y la incorporación de las nuevas tecnologías de manera natural y habitual.

**Los principales desafíos y proyectos continuaron orientados a:**

- Mindset / Cultura Organizacional: Promover los cambios en la cultura organizacional del Banco vinculados con las nuevas metodologías ágiles de trabajo, con la creación de nuevos espacios colaborativos, con la conformación de equipos multidisciplinarios y nuevas formas de trabajo colaborativo a fin de poder estar a la vanguardia para poder ejecutar el Plan de Transformación Digital de Banco Patagonia.

- Experiencia del usuario: Continuar incorporando más y mejores funcionalidades en las plataformas digitales actuales del Banco (HomeBanking y Mobile), otorgándole, a todos los usuarios, la posibilidad de que puedan autogestionar la mayor cantidad de transacciones e interacciones diarias.

- Innovación: desarrollar nuevas soluciones / herramientas digitales que sirvan como impulsores de nuevos negocios para el Banco.

**Durante 2020, se avanzó significativamente en iniciativas vinculadas al Plan de Transformación Digital; algunas de las principales fueron las siguientes:**

- Profundización del trabajo con nuevas metodologías ágiles en un contexto complejo como consecuencia de la necesidad de llevar adelante las tareas a través de teletrabajo.
- Desarrollo de Meetups con la novedad de hacerlas a través de plataforma colaborativas con las temáticas como IA, Marketing Digital y CX.
- Desarrollo de un Ideathon en el que participaron más de 200 colaboradores del Banco aportando más de 50 ideas sobre UX, Ofertas Digitales y Digitalización con 2 proyectos ganadores que van a formar parte de las iniciativas de 2021.
- Nueva plataforma de relacionamiento digital (Bot y Asesores Digitales) y la atención a través de un menú interactivo para solución de dudas frecuentes.

• Nueva Cuenta Digital Al Toque con una experiencia 100 % digital con el uso de tecnología biométrica para darle seguridad a la venta de productos (cuenta y tarjeta de crédito).

- Nueva plataforma de venta de seguros con ocho seguros incorporados en el primer año.
- Incorporación de nuevas funcionalidades de tarjeta de crédito y préstamos personales en los canales digitales de Patagonia eBank y Patagonia Móvil para mejorar la experiencia de los clientes.
- Implementación del Token Patagonia para mejorar la seguridad de las transacciones.
- Nuevo proceso de adhesión a los canales 100 % online, para facilitar la obtención de las credenciales que se requieren para operar en los mismos.
- Implementación de más de 10 procesos para automatizar procesos manuales.
- Nueva estrategia de atención a usuarios en redes sociales.
- Más de 10 nuevas transacciones de eCheq para los segmentos de Personas y Empresas.
- Lanzamiento de nueva app para la Empresas.
- Incorporación del Banco como accionista de MODO, plataforma de pagos móviles lanzado por un grupo de los principales bancos del mercado, además de la integración del Banco con la APP MODO y desarrollo de funcionalidades de MODO en la App Patagonia Móvil
- Nuevo Centro de Excelencia para formación dar continuidad a las metodologías de trabajo ágiles.

**Algunos de los principales desafíos para el 2021 son los siguientes:**

- Avanzar con nuevas acciones que incentiven el uso de nuestros canales digitales por clientes no digitales e intensificación del uso por los clientes que ya operan de manera digital.
- Seguir ampliando el uso de metodologías ágiles y equipos multidisciplinarios para el desarrollo de ofertas digitales y digitalización de procesos.
- Continuar agregando nuevas funcionalidades en los canales digitales tanto de Personas como Empresas.
- Lanzar la nueva Plataforma de Beneficios.
- Desarrollar nuevos procesos de automatización para eficientizar procesos en sectores del Banco.
- Incorporar tecnologías de Inteligencia Artificial para la atención de clientes.
- Continuar sumando nuevos servicios a la atención vía el Chatbot
- Lanzar nuevas campañas de marketing digital para continuar con la conversión de clientes a los canales digitales.
- Ampliar el potencial de uso de la plataforma de onboarding para potenciar la captación de clientes
- Desarrollar nuevas soluciones de cobros para empresas.
- Potenciar el uso de modelos analíticos para potenciar los negocios digitales.



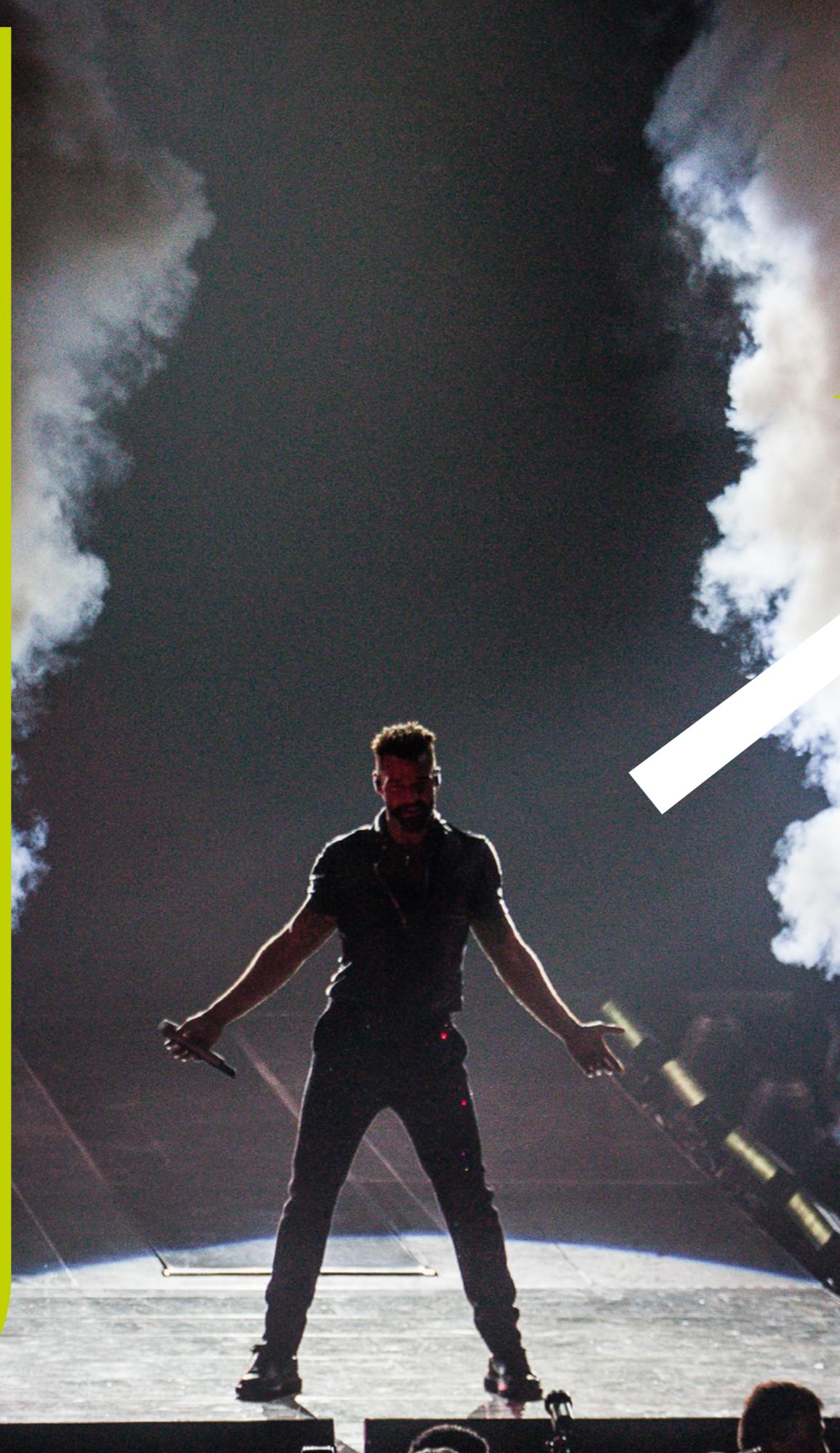
# Ciudades

Banco Patagonia se caracteriza por ser un banco federal, y contar con propuestas de productos y servicios adaptadas a todos los segmentos de negocio. Frente a la nueva normalidad que trajo la pandemia por el COVID-19, Banco Patagonia trabajó para acelerar la transformación digital de sus procesos, con un fuerte impacto en el uso de canales digitales, y de sus canales de atención.

# CAPÍTULO

1

2



## ACCIONES DESTACADAS PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

### Seguridad en sucursales frente al COVID-19

Se implementó el sistema de turnos en sucursales, se repartieron 1.020 mamparas y 36.800 guantes y barbijos en la Red, y se organizaron burbujas de equipos de trabajo para la seguridad de los clientes y los colaboradores.

### Canales de atención digital

Apostando por la transformación digital de sus canales, Banco Patagonia desarrolló un nuevo canal de relacionamiento digital para la atención de clientes, implementó un nuevo modelo de atención digital para fortalecer el vínculo con clientes y adaptó todo el Centro de Contacto con Clientes al trabajo remoto.

### Lanzamiento de la plataforma digital onboarding

Se lanzó su plataforma de onboarding digital con una propuesta 100 % online que les permite a sus nuevos clientes obtener una cuenta "al toque", y así simplificar los procesos y ofrecer a los clientes experiencias digitales confortables y seguras.

### Eventos en formato virtual

Oferta de eventos en formato virtual para poder seguir generando espacios de fidelización y relacionamiento con los clientes.

### Ciberseguridad frente al incremento de fraudes

Realización de campañas con los clientes para concientizar sobre lo que está sucediendo en tema de ciberseguridad. Lanzamiento del Token Patagonia como solución de segundo factor de autenticación en transacciones monetarias online. Además, el Banco se unió a la campaña interbancos.

### Modificación de procesos

Durante 2020, Banco Patagonia trabajó fuertemente en la modificación de todos los procesos para la gestión remota. Se logró armar una estructura de trabajo a distancia que garantizó la seguridad de los colaboradores y que mantuvo la continuidad de los niveles de servicio con los clientes del Banco.

### PERFIL DE LOS CLIENTES

La segmentación de clientes del Banco se realiza en las siguientes categorías:

- Personas: individuos jóvenes, estudiantes, profesionales, que trabajan en relación de dependencia,

que poseen una actividad comercial, adultos mayores y jubilados.

- Empresas: Corporate, Grandes Empresas, PyMEs y Agronegocios.
- Sector Público, Entidades Financieras e Institucionales: instituciones educativas, entidades financieras bancarias y no bancarias y organismos públicos de orden nacional, provincial o municipal.

### Cantidad de clientes por unidad de negocio

	2020	2019
Negocios con el sector público, entidades financieras e institucionales	816	843
Negocios con Empresa	41.472	48.035
Negocios con Personas	1.161.290	1.155.072
<b>TOTAL</b>	<b>1.203.578</b>	<b>1.203.950</b>

### LA RED

10 implementaciones de sucursales express

3.620 m<sup>2</sup> intervenidos por obras en sucursales

A lo largo de 2020, se impulsó el segmento Alta Renta, con el nombramiento de 19 oficiales, lo que duplicó la dotación de colaboradores dedicados a la atención exclusiva y especializada en dicho segmento. Además, se reasignaron 90 colaboradores que se desempeñaban como asistentes comerciales y que realizaban tareas de soporte al negocio, pasando a desempeñarse en puestos comerciales.

También se inició exitosamente el proceso de sucursales express, logrando eficiencia y control a distancia, alcanzando 10 implementaciones en 2020.

Durante 2020, se incorporaron ordenadores digitales en 18 sucursales, se cambiaron 10 ATM's y se intervinieron 3.620 m<sup>2</sup> por obras en sucursales.

Durante el período de pandemia se implementó el sistema de turnos. El mismo se adaptó a la situación de distanciamiento o aislamiento de cada ciudad, cuidando de la calidad de atención y brindando una atención más segura para nuestros clientes y equipos de trabajo.

### La Red en 2020

- 186 sucursales
- 23 centros de atención
- 598 cajeros automáticos
- 403 terminales de autoservicio
- 180.306 paquetes, 174.203 seguros y 145.346 tarjetas vendidas a través de la red.

- 1.923 colaboradores en la Red de Sucursales

### Para el 2021 los desafíos son:

- Trabajar en la Red de Sucursales en una propuesta de un modelo de atención en sucursales, segmentado, que esté orientado al desarrollo de todos los canales digitales y mejore la experiencia de nuestros clientes.
- Buscar mejoras operacionales revisando procesos, de manera tal de generar eficiencia y creación de valor para BP.

### CANALES DIGITALES

+56 % de los clientes del Banco operaron habitualmente de manera digital

4,2 valoración de la App Patagonia Móvil. Dentro de las 5 mejores Apps financieras (Bancos + Fintechs líderes)

7.846.752 de llamadas totales por autogestión

112 % más de seguidores en Youtube y 109 % en Instagram

En 2020 se trabajó en una campaña con acciones direccionaladas a la conversión de los clientes de los segmentos de personas en usuarios digitales, logrando llegar al 56 % de nuestros clientes como usuarios habituales de nuestros canales digitales, ante 47 % del 2019.

Durante el año, se incorporaron nuevas funcionalidades de tarjeta de crédito y préstamos personales en los canales digitales de Patagonia eBank y Patagonia Móvil para mejorar la experiencia de los clientes, se implementó el Token Patagonia para mejorar la seguridad de las transacciones y se desarrolló un nuevo proceso de adhesión a los canales 100 % online para facilitar la obtención de las credenciales que se requieren para operar en los mismos, lo que debería contribuir para acelerar el proceso de adopción de los canales digitales por los clientes.

Sumado a la App Patagonia Móvil y a las plataformas de online banking, la Entidad lanzó una nueva app para sus clientes Empresas. Esta nueva plataforma permite agilizar las consultas y la autorización de las operaciones y el proyecto tiene un roadmap evolutivo en lo cual se está trabajando.

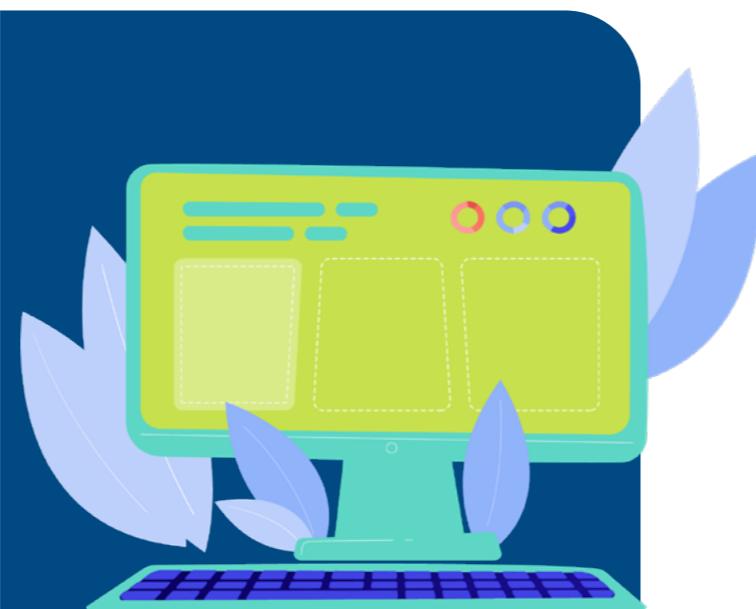
El nuevo canal de relacionamiento digital y a partir de la incorporación del ChatBot, permitió al Banco, ofrecer un servicio de atención 7x24 al 100 % de los usuarios digitales que operan a través del canal de eBank, alcanzando niveles de confianza y comprensión, de nuestro Bot, por encima de los estándares de mercado y así como también elevados niveles de satisfacción de los usuarios con los Asesores Digitales (2º nivel de atención).

A su vez, la nueva herramienta de OnBoarding Digital, nos permitió generar una importante cantidad de nuevos clientes de manera 100 % digital, además de tener una solución robusta y escalable de cara al año 2021. La solución tiene incorporada a su flujo la identificación biométrica de los nuevos clientes, validación de identidad contra los registros de Renaper, la oferta de tarjetas de crédito para calificados y la generación de la clave para operar a partir de la APP Patagonia Móvil y Home Banking.

Hacia finales de año y junto con el lanzamiento al mercado de la Solución de Pagos móviles MODO, logramos ser uno de los primeros bancos en integrar las primeras funcionalidades a nuestro App Patagonia Móvil lo que nos permitió crecer rápidamente en Usuarios y Transacciones dentro del ecosistema.

Durante el 2020 también se creó la Plataforma Digital de Seguros, la cual cuenta con 8 diferentes productos disponibles para adquisición online a partir de nuestros canales digitales.

Asimismo, el Banco cuenta con una red de cajeros Patagonia 24, compuesta por 598 cajeros automáticos, y con 403 terminales de autoservicio (TAS), un servicio exclusivo para clientes en lobbies de las sucursales.



### AVANCES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN BANCO PATAGONIA

**+ 97 %** de las transacciones monetarias en canales electrónicos/digitales.

**+ 70 %** de las operaciones de plazo fijo del segmento de personas realizados a través de los canales digitales.

**+ 60 %** de las altas de Tarjetas Adicionales se realizan por canales digitales.

**+ 50 %** de las operaciones de Préstamos Personales son autogestionadas y 100 % digital.

### Centro de Contacto con Clientes

**A lo largo de 2020, Banco Patagonia avanzó en la gestión de contacto con clientes y logró:**

- Incorporar un nuevo canal de relacionamiento digital a través de un chatbot (PADI) para la atención de los clientes.
- Desarrollar un nuevo modelo de atención digital, con el objetivo de fortalecer el vínculo con los clientes, respondiendo a sus necesidades e identificando oportunidades de negocio alineados al ciclo de vida del cliente.
- Con motivo de la pandemia COVID-19, adaptar todo el Centro de Contacto con Clientes al trabajo remoto, lo que permitió brindar atención a los clientes de manera no presencial.
- Aplicar mejoras tecnológicas, como la incorporación de la opción de "call back" al IVR (Autogestión) para mejorar los tiempos de atención a los clientes.

**El Centro de Contacto con Clientes en números:**

- 8.710.846 llamadas totales por Autogestión (IVR)
- 1.041.952 llamadas atendidas por operador
- 279.612 correos electrónicos

**El desafío para 2021 será:**

Acompañar la transformación digital, convertiendo nuestro Centro de Contacto con Clientes en un Centro de Experiencias Digitales que nos permita brindar un servicio de excelencia generando valor agregado para nuestros clientes.

### Presencia en redes sociales

Banco Patagonia utilizó las redes sociales en 2020 para comunicar a cada momento las novedades oficiales de la Entidad, desarrollar videos explicativos basándose en las consultas frecuentes que los clientes realizaron, y educar a los clientes respecto a las posibles estafas a partir del incremento en el uso de medios digitales a causa del ASPO.

Las plataformas que más crecimiento tuvieron durante 2020 fueron Youtube e Instagram, con un 112 % y 109 %, respectivamente.

### Seguidores en redes sociales

	Seguidores
	Facebook
	Twitter
	LinkedIn
	YouTube
	Instagram

**183.884**

**18.139**

**98.012**

**5.525**

**19.307**

### Gestión de reclamos

Banco Patagonia desarrolla un abordaje y resolución integral a las consultas y reclamos de los clientes. Involucra para esto a todas las áreas de la Entidad, y utiliza herramientas de seguimiento de reclamos y de planificación de procesos.

Durante este período, se realizaron mejoras al proceso de atención y gestión de reclamos del Banco. Se enviaron las respuestas a los clientes al finalizar un reclamo –a favor o en contra– vía mail, se implementaron reportes diarios de información a las áreas y red del estado de los reclamos, y se logró gestionar los reclamos desde el motivo por el cual se suceden, atacando la causa raíz de las principales recurrencias.

Durante la pandemia por el COVID-19, se dio especial atención y prioridad a aquellos reclamos relacionados con el ingreso familiar de emergencia.

Las principales causas de los reclamos recibidos estuvieron relacionadas a: promociones no aplicadas y desconocimientos en tarjeta de crédito y débito, y desconocimiento de contratación de seguros. Las acciones de mejora implementadas para dar respuesta a estos reclamos incluyeron: mejoras en el proceso de definición, carga y aplicación de promociones en tarjeta de crédito y débito, migración de las tarjetas de crédito y débito a una tecnología superior, Dual Contact less, y desarrollo de un plan de capacitación presencial –pre pandemia– a la Red de Sucursales para perfeccionar la venta de seguros.

Cantidad de consultas por canal	2020	2019
Atención telefónica	59.365	69.836
Atención de quejas y reclamos	7.336	6.457
Red de Sucursales	52.859	60.189
Administradoras	6.180	11.360
<b>TOTAL</b>	<b>125.740</b>	<b>147.842</b>

## NEGOCIOS CON PERSONAS

### Productos



Negocios con Seguros

**238.500**

Seguros vendidos.

Más de  
**\$1.000MM**  
de ingresos  
por ventas de  
Seguros.

Afianzando su misión de contar con una oferta integral de Seguros orientada a los diferentes segmentos de clientes, Banco Patagonia brinda, a través de productos, soluciones que se adaptan al contexto social y económico del país. En 2020, siguió consolidándose el Modelo de Seguros para Empresas, como así también los productos nuevos productos para el Agro y aquellos que brindan soluciones al Segmento Pyme.

A lo largo del año, y con el objetivo de brindar a los clientes soluciones concretas y acompañarlos en este particular momento, la Entidad lanzó los seguros Tecno y Tecno Plus, y el seguro de Movilidad, brindando cobertura a los bienes más valorados por los clientes.

El desarrollo e implementación de la Plataforma Digital de Seguros durante 2020 permitió a los clientes la contratación 100 % online del seguro que mejor se adapta a sus necesidades.

Por último, y con el objetivo de encuadrar el Negocio de Seguros en el marco normativo vigente, Banco Patagonia dio entero cumplimiento a la Capacitación Continua y obligatoria de la Superintendencia de Seguros de la Nación realizada por los Responsables de atención al cliente asegurado en cada uno de los puntos de venta.

#### Los desafíos para 2021 estarán orientados en:

- Seguir mejorando la oferta de productos existentes, a partir de un entendimiento del mercado y con el espíritu de adaptar la oferta y los productos a las necesidades de los clientes, sus patrimonios y sus vidas.
- Capacitación a los Oficiales sobre oportunidades de Venta, Producto, Calidad, entre otros.
- Fomentar los nuevos canales de venta y difusión de la oferta de Seguros, con foco en una nueva Plataforma Digital de Seguros, y buscar la experiencia 100 % digital para los clientes del Banco.

El desarrollo e implementación de la Plataforma Digital de Seguros durante 2020 permitió a los clientes la contratación 100 % online de estos productos.



## Préstamos

Con el objetivo de continuar incorporando mejoras y beneficios para los clientes, se implementó la funcionalidad de Aceptación Remota en la Plataforma Comercial. A partir de esta nueva modalidad de alta, los clientes pueden aceptar el producto accediendo desde su Home Banking, sin tener que ir a la sucursal. Asimismo, se implementó una mejora en la oferta de Préstamos por canales electrónicos con monto y plazo libre a elección del cliente, lo que permitió mejorar la oferta del producto en las diferentes alternativas de contratación.

Durante 2020, se realizaron todas las implementaciones necesarias para dar total cumplimiento a las normativas vigentes. Se implementó el diferimiento de saldos impagos de acuerdo a la comunicación A 6949 BCRA, como así también el congelamiento UVA en los Préstamos Hipotecarios y la correspondiente refinanciación de la diferencia generada por dicho congelamiento (DNU 767 – DNU 319). El Banco acompañó también con el desarrollo de los Préstamos ATP y refinanciación automática.

## Planes para el 2021:

- Lanzamiento del Nuevo Patagonia Anticipo con el objetivo de acompañar las necesidades de los clientes y fomentar la utilización de los canales electrónicos.
- Implementación del Alta de Préstamos con Cancelación. Esta funcionalidad permitirá renovar los préstamos vigentes que posea el cliente. Además, esto mejorará la navegación actual de la Plataforma Comercial pudiendo realizar alta de Préstamos con solo 3 clicks.
- Continuar trabajando en la actualización de los productos para buscar la satisfacción de los clientes.

## Plazo fijo

Plazo Fijo en pesos aumentó durante 2020 de un 79 % de los depósitos respecto a 2019, realizándose el 70 % del volumen total a través de canales electrónicos (incremento de 21 puntos porcentuales).

Durante el año realizamos el Lanzamiento Plazo Fijo UVA Precancelable, así como, con el objetivo de acompañar a nuestros clientes, hemos desarrollado la posibilidad de que operen en forma remota su

Plazo Fijo originalmente dado de alta en Sucursales. Por otro lado, se dio entero cumplimiento a las normativas publicadas durante el período como por ejemplo la relacionada a Plazo Fijo con tasa mínima garantizada para operaciones en pesos.

## Cajas de Seguridad

Durante el año, se alcanzaron los \$ 368.8MM de Margen por Servicios, lo que superó en un 23 % el presupuesto planteado para el período.

## Los desafíos para 2021 son:

Acompañar las necesidades de nuestros clientes y con la visión de Cliente Integral, estaremos trabajando en la difusión y comunicación de las ventajas de proteger sus bienes de manera sencilla y ordenada y con la seguridad que merecen. Banco Patagonia cuenta con Cajas de Seguridad en muchas de sus Sucursales, con personal dedicado y capacitado para brindar la mejor atención el momento de la apertura y uso de este Producto.

## MEDIOS DE PAGO

### Tarjetas de Crédito

Durante 2020, se realizó la implementación de Pago Fácil como recaudadora de cobranzas de tarjetas de crédito en mora +10 días con el objetivo de dar a los clientes más alternativas.

Con el propósito de fomentar nuevos canales y alternativas enfocados en las necesidades de los clientes, se les otorgó la posibilidad de solicitar una Tarjeta de Crédito Adicional por los canales de Home Banking y Mobile. A su vez, se les dio la opción de stop debit y cambio en la forma de pago en dichos canales.

### Tarjetas de débito

Con el fin de encuadrar el producto en la normativa vigente, se realizaron las modificaciones relacionadas al uso sobre cuenta en pesos e implementación de impuestos.

Además, se avanzó en el Proyecto Delivery, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente en relación a la distribución de las tarjetas.

## Planes para el 2021:

- Potenciar el uso de MODO por nuestros clientes.
- Trabajar en la digitalización de tarjetas, con foco en la experiencia del cliente.
- Implementar pagos con Tecnología NFC a través de dispositivos digitales.
- Realizar mejoras necesarias para maximizar la experiencia del cliente en la recepción de los productos.



**LANZAMIENTO DE LA PLATAFORMA DIGITAL ONBOARDING**

Banco Patagonia lanzó su plataforma de onboarding digital, una propuesta 100 % online que les permite a sus nuevos clientes obtener una cuenta "al toque", en 4 simples pasos sólo con un celular. El objetivo de su lanzamiento es simplificar los procesos y ofrecer a los clientes experiencias digitales confortables y seguras, que además tengan beneficios diferenciales de la entidad financiera

## NEGOCIOS CON EMPRESAS

### 400 % de incremento en depósitos de clientes Corporate

### 15.000 nuevos seguros a más de 6.500 Clientes PyME

Frente a los desafíos generados en 2020, la Superintendencia de Negocios con Empresas dirigió iniciativas que permitieron adaptar la operatoria del Banco a las nuevas circunstancias, mantener la cercanía con los clientes, potenciar y sumar socios estratégicos e incrementar el volumen de negocios.

Acompañando el desarrollo digital del Banco, se completó la unificación de la Banca Electrónica en un único canal que contiene todas las funcionalidades. Para ello, se le incorporaron nuevos servicios y se lanzó la versión mobile que, en una primera etapa, agiliza la consulta y la autorización de las operaciones.

Frente a estos nuevos cambios, Banco Patagonia implementó dos ciclos de Webinars gratuitos para clientes y no clientes; uno dirigido al sector agropecuario y otro dirigido a las pymes.

Asimismo, el Banco potenció su vinculación con CREA, a partir del sponsoreo en eventos digitales y de la planificación y ejecución de una capacitación a la fuerza de ventas, en la cual se trataron las principales temáticas referidas a la Agroindustria y Ganadería.

## Corporate

En un contexto marcado por la liquidez, Banco Patagonia logró incrementar los depósitos en más de 400 %, y los FCI (Fondos Comunes de Inversión) en un 234 %. Logró así incorporar nuevos clientes a esta operatoria.

Por otra parte, continuó creciendo en el Mercado de Capitales con colocaciones y emisiones. El Banco fue el organizador y colocador de los fideicomisos de Mercado Libre, con 7 emisiones durante 2020 por un monto aproximado de \$ 5.061 millones. También, por primera vez participó en las colocaciones de Panamerican Energy, Genneia, CNH Industrial Capital, IRSA y Petroquímica Comodoro Rivadavia. Todo esto permitió duplicar la rentabilidad de este segmento, tanto en términos financieros como en comisiones.

## Grandes Empresas, Agronegocios y PyMEs

Banco Patagonia participó de Expoagro, la mayor muestra agroindustrial del país, con un stand que fue un centro de encuentro entre oficiales de

negocios y clientes. La participación derivó en más de \$100 MM en operaciones liquidadas y varias vinculaciones de clientes. En 2020, continuó con esta presencia en la muestra digital del evento. Asimismo, el Banco firmó un convenio con Agrofy, incorporándolo como un socio estratégico en lo relacionado al posicionamiento. Su marcada presencia como referente del sector le permite al Banco hacer llegar su oferta de convenios de financiación de maquinaria e insumos a todo el país.

A comienzos del año 2020, se resegmentó la cartera PyME, la cual se dividió entre PyMEs y Emprendedores. Esta segmentación permitió focalizar los esfuerzos de la fuerza de venta en las PyMEs, lo que redundó en una profundización de la relación con los clientes y un entendimiento más profundo de su negocio.

Por otra parte, a partir de la publicación de diversas iniciativas encabezadas por el BCRA, la Entidad trabajó fuertemente en crecer en el stock de crédito otorgado. Teniendo en cuenta el contexto sanitario y buscando así cuidar los activos crediticios, Banco Patagonia avaló las operaciones con diversos Fondos de Garantías y Sociedades de Garantías Recíprocas y se consolidó como el tercer banco privado en operaciones avaladas con SGR.

A su vez, se desarrolló la operatoria de ECHEQ, un producto que permite a las empresas administrar sus cobros y pagos con cheques de manera digital, más ágil y eficientemente. La Entidad también amplió su oferta de Seguros, incorporando coberturas para Personal Crítico y para Tecnología, lo que permitió incrementar su stock de pólizas del segmento y otorgar más de 15.000 nuevos seguros a más de 6.500 Clientes PyME. Sumado a esto, se amplió la oferta de Seguros Agropecuarios incluyendo ahora la cobertura para Silobolsa e Integral Agropecuaria, junto al socio estratégico SURA.

## FINANZAS Y SECTOR PÚBLICO

**ARS 5.000 millones colocados en un programa de letras y bono en pesos para la Provincia de Río Negro.**

**33.000 cajas de ahorro abiertas de**

## beneficiarios del Ingreso Familiar de Emergencia en la Provincia de Río Negro.

### Mercado de capitales

Dentro del contexto de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia por el COVID-19, cabe destacar que se logró operar al 100 % con los clientes de forma remota y mejorar notoriamente los números de los productos vinculados el Mercado de Capitales. Entre los números que demuestran este desempeño extraordinario, se destaca la mayor transaccionalidad en compra-venta de títulos y FCI.

Durante el transcurso de año y al compás de los acontecimientos, se incorporaron controles incrementales en la readaptación de procedimientos, a fin de mantener el negocio operativo para los clientes en cumplimiento a lo normado principalmente por los entes de control, CNA y BCRA.

Fruto del trabajo que se viene realizando en la habilitación de nuevos canales de contacto para clientes, se integró la operatoria a los nuevos hábitos del mercado y a la necesidad del cliente en un proceso de mejora continua. Este trabajo se vio reflejado tanto en el incremento de operaciones, como en las encuestas de satisfacción que se realiza anualmente a los clientes para certificar el Servicio de Custodia de Títulos con la ISO 9001. Cabe mencionar que este año se renovó satisfactoriamente la certificación para el producto.

Como todos estos años, el Banco continuó con la capacitación continua a los Idóneos en Mercado de Capitales, acercándoles herramientas técnicas y normativas para acompañar la demanda del cliente especializado. Se cerró el año con un evento de capacitación anual, en el cual interesados en inversiones se sumaron para incorporar conocimientos.

### Negocios con Sector Público y Universidades

En 2020, Banco Patagonia mantuvo su liderazgo en el segmento de Universidades, sumó a la Universidad Nacional de Guillermo Brown y potenció distintos acuerdos con sus clientes para alcanzar a los estudiantes universitarios con su primera cuenta bancaria. Se firmaron convenios de Onboarding Digital con Universidades, los cuales permiten que más de 140 mil alumnos puedan optar por el Banco.

El Banco organizó y colocó un programa de letras y bono en pesos para la Provincia de Río Negro por un monto de ARS 5.000 millones.

A partir de las gestiones realizadas a través de la cámara ABA, se participó junto a Prisma Medios de Pago y otros Bancos Privados en el desarrollo de los mecanismos para el pago del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) que dispuso el Gobierno Nacional en el marco del COVID-19 y que alcanzó a 8,9 millones de beneficiarios. En ese consorcio de bancos, se desarrolló un mecanismo que permitió a más de 838 mil personas, que no poseían cuentas bancarias, cobrar el beneficio sin necesidad de contar con una tarjeta de débito o acceder a una sucursal bancaria, operando directamente en todos los cajeros de la Red Banelco del país.

**En 2020, Banco Patagonia asumió un nuevo desafío: bancarizar a la mayor porción de beneficiarios del Ingreso Familiar de Emergencia en la Provincia de Río Negro, donde se abrieron 33.000 cajas de ahorro.**

A raíz que ANSES determinó un plazo no mayor a 5 días hábiles entre la apertura y el comienzo de las fechas de pagos, se llevó a cabo junto con las Regiones un operativo de pago que permitió desarrollar un proceso organizado sin mayores inconvenientes, a pesar del contexto adverso que vivió la Provincia durante la pandemia.

Por otra parte, se implementó un proceso eficaz para el tratamiento de oficios judiciales, incluyendo apertura de cuentas, embargos, transferencias, pedidos de movimientos, entre otros. Asimismo, se realizaron, con las Universidades, maratones, actividades deportivas y webinars.

### Clientes institucionales y productos estructurados

El Banco participó en la colocación de 8 de las 13 emisiones de ON que las compañías financieras automotrices han realizado este año. Esto, sumado a las colocación de títulos de deuda de otras Entidades y/o emisoras de tarjetas de crédito, se ha logrado un crecimiento del 44,4% en cantidad respecto al ejercicio anterior.

Contribuyendo al objetivo de mantener la principalidad, se continuó trabajando con las compañías de seguros para ofrecerles servicios a medida de sus necesidades. Asimismo, se logró una mayor propuesta de inversiones, lo que permitió un crecimiento en el volumen de venta de bonos provinciales, obligaciones negociables y fideicomisos financieros a este segmento de cliente.

Se destaca también la continuidad en la penetración del Banco en las Garantías recibidas de las SGR.

En 2020, la Entidad se mantuvo dentro de los seis primeros bancos con mayor volumen de Garantías vigentes al 11/2020. A esto se suma la relación comercial con cinco de los siete Fondos de Garantía autorizados por el BCRA.

## CRÉDITOS Y COMERCIO EXTERIOR

**Mejor performance en ratio de cartera irregular sobre financiaciones en Cartera Comercial, dentro de las entidades del entorno competitivo, y terceros en el ratio de Cartera Total, de acuerdo a la última información disponible del BCRA.**

**100 % de clientes Comex usuarios de Patagonia e-bank Empresas migrados a la nueva plataforma.**

**70 normas de control implementadas con impacto en cambios y comercio exterior.**

La coyuntura económica, afectada en la mayor parte del año por el ASPO, requirió reforzar las acciones que pudieran mejorar los niveles de mora y los procesos de análisis de crédito. En este sentido, el Banco reformuló estrategias de originación diferenciada y reforzó las prácticas de monitoreo y seguimiento de clientes con calificación crediticia activa. También realizó presentaciones mensuales en el Comité de Dirección del principal proceso de calificación de créditos, con propuestas de mejoras tendientes a optimizar la cartera de consumo califica-

da y minimizar el impacto de la crisis en el índice de mora; optimizó los procesos de calificación masivas de clientes, a la vez que propició la renovación de líneas calificadas por métodos tradicionales.

Para optimizar los procesos de análisis crediticios, el Banco llevó a cabo diversas medidas. Por un lado, construyó tableros con indicadores de gestión que permitieron monitorear, medir y tomar acciones correctivas sobre perfiles de clientes con mayor probabilidad de default y que potenciaron la calificación de aquellos que contribuyen a la reducción de los índices de mora ante un cambio en las condiciones de tasa de interés en el mercado. Y, por el otro, propició la adaptación de diversas normativas internas, bajo la premisa de describir de manera ordenada y metodológica las diversas acciones diarias vinculadas a la calificación y administración de universos de clientes integrantes de la cartera del Banco.

El Banco desarrolló un nuevo canal de pago para productos con atraso –Tarjetas de Crédito–, lo que logró potenciar los medios digitales de pago a fin de otorgar la posibilidad a los clientes con atraso de cumplir con sus obligaciones.

Todas estas medidas posibilitaron que, incluso en este contexto macroeconómico complejo, la Entidad cumpla nuevamente con su objetivo estratégico de permanecer dentro del ranking de los cinco mejores bancos del entorno competitivo en lo que respecta al ratio de cartera irregular sobre financiaciones. Así, Banco Patagonia alcanzó la tercera posición en Cartera Total y el mejor desempeño en Cartera Comercial (de acuerdo a última publicación del BCRA).

Por otra parte, durante 2020 se continuó con el desarrollo de la herramienta que permitirá sistematizar íntegramente el proceso de créditos de cartera comercial, que incluye el vuelco de la información crediticia de los clientes en una misma plataforma, la derivación al Comité de Créditos respectivo, la aprobación electrónica por parte de sus integrantes, la asignación de una calificación crediticia, la habilitación de sus garantías, y el cálculo automático del margen disponible por tipo de riesgo y producto. Este proyecto, que involucra a todas las áreas del banco, constituye un hito que eficientizará procesos y eliminará todos los riesgos vinculados con la liquidación de operaciones. Paralelamente, durante el año 2021, se estará adaptando dicha herramienta

al ámbito de las carteras de Consumo y Asimilable.

Por otra parte, se llevó a cabo la primera auditoría de recertificación sobre el sistema de gestión de calidad de los procesos de Comercio Exterior y Cambios, conforme las normas ISO 9001:2015. La misma tiene foco en la gestión del riesgo y la satisfacción del cliente. En 2020, se obtuvo una valoración buena/muy buena sobre el servicio superior al 80 %. El Banco continúa siendo el primer y único banco del mercado argentino en contar con esta certificación. Finalmente, y en línea con años anteriores, el Banco continuó los ciclos de capacitación a colaboradores con el fin de consolidar el nivel profesional alcanzado. La formación interna estuvo basada en normativas registrales y del BCRA, todas bajo la modalidad e-learning. A nivel Garantías, se realizó una capacitación sobre la eficacia y validez de la firma digital en contratos, acompañando el contexto actual. En relación al área de Comercio Exterior, ante un año caracterizado por constantes novedades en materia cambiaria, se llevaron a cabo capacitaciones periódicas a los colaboradores de Comercio Exterior a través de las nuevas herramientas adoptadas durante el contexto de pandemia COVID-19, tales como Teams, Workplace y Zoom.

### **Banco Patagonia logró la migración de clientes Comex usuarios de Patagonia e-bank Empresas a la nueva plataforma y su previa implementación de mejoras en la funcionalidad. Además, se destaca la puesta a punto e implementación de 70 normas de control con impacto en cambios y comercio exterior.**

El funcionamiento del Mercado de Cambios, durante 2020, continuó desempeñándose en un contexto regulado por tipo de operaciones cambiarias de compra y venta a realizar con una apertura por: Bienes, Servicios, Capital, Financieras e Ingresos primarios y secundarios. Entre las principales, rigió la obligatoriedad de la liquidación de las divisas resultantes de las exportaciones de bienes y servicios, conforme plazos máximos para la liquidación de las mismas, como también para los nuevos endeudamientos financieros con el exterior.

En lo referente al acceso al mercado de cambios para el pago de obligaciones comerciales con el

exterior por importaciones de bienes, a partir del mes de mayo fueron incrementados los requisitos, debiendo las empresas requerir para determinados casos de la conformidad previa de BCRA. Durante el mes de octubre, en determinados pagos, se incorporó verificar que el importador cuente con la declaración efectuada a través del Sistema Integral de Monitoreo de Importaciones (SIMI) en estado “SALIDA” con relación a los bienes involucrados, en todos los casos en que dicha declaración sea requisito para el registro de la solicitud de destinación de importación para consumo.

Por otra parte, el BCRA determinó que quienes realicen operaciones que correspondan a egresos por el mercado de cambios, incluido canje o arbitraje, no podrán concertar operaciones de venta de títulos valores con liquidación en moneda extranjera o transferencias de los mismos a entidades depositarias del exterior por un determinado plazo de tiempo. También el deber cumplir con el Régimen Informativo de Anticipo de Operaciones de BCRA a partir de un determinado importe, el cual durante el año se redujo de dos millones de dólares a cincuenta mil dólares, con una anticipación mínima de 48hs a la fecha de acceso al mercado. Además, durante 2020 el Directorio del BCRA incorporó la conformidad previa para:

- Ciertos accesos al mercado de cambios en el caso de quienes no tengan la totalidad de sus tenencias de moneda extranjera depositadas en cuentas en entidades financieras en el país, y posean activos externos líquidos disponibles.
- La cancelación de servicios de capital de endeudamientos financieros con el exterior cuando la contraparte se encuentre vinculada al deudor.

Por último, estableció para las empresas y entidades financieras la presentación de un plan de refinanciación por los Endeudamientos financieros con el exterior y Emisiones de títulos de deuda con registro público en el país denominados en moneda extranjera, que registren vencimientos de capital programados entre el 15.10.2020 y el 31.03.2021.

Relativo a la compra de moneda extranjera para la formación de activos externos y transferencias personales por parte de las personas humanas, si bien se mantuvo el cupo de doscientos dólares mensuales en el conjunto de las entidades financieras, se limitó el acceso de cotitulares y se dispusieron diferentes requisitos adicionales para poder acceder, tales como:

poseer ingresos y/o activos consistentes con el ahorro en moneda extranjera a realizar; no ser beneficiario de algún plan o programa caracterizado como de ayuda social en el marco de la emergencia sanitaria o de financiaciones dispuestas a tasas subsidiadas hasta la total cancelación o mientras dure el beneficio respecto a la actualización del valor de la cuota de préstamos a tasa UVA. A partir del 01.09.20 los pagos realizados por los consumos en moneda extranjera con tarjetas de crédito o débito comenzaron a ser tomados a cuenta del cupo mensual.

Por otra parte, la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) estableció un mecanismo de percepción a cuenta del pago de los impuestos a las Ganancias y sobre los Bienes Personales del 35% para las operaciones de formación de activos externos de personas humanas y las compras con tarjetas (débito y crédito) en moneda extranjera; siendo adicional al Impuesto Para una Argentina Inclusiva y Solidaria (PAIS) –alícuota del 30 %–, establecido en diciembre 2019.

Frente al contexto descripto y la situación particular por la pandemia COVID-19, Banco Patagonia puso foco en el logro del cumplimiento en tiempo y forma de las normas vigentes, en el control del riesgo y en la continuidad del negocio, manteniendo el nivel de servicio a los clientes. Así, se realizaron permanentes acciones que implicaron una reingeniería de los procesos –sus mapeos de riesgos y sistemas–, la creación y actualización permanente de los formularios, manifestaciones en canales electrónicos y Grilla Comex conformada por 144 códigos de conceptos necesarios en la instrumentación de la operatoria de Comercio Exterior y Cambios.

### **Recupero de Créditos**

Dentro de un contexto de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), la Gerencia de Recupero de Créditos siguió trabajando en forma remota con la misión de regularizar y/o cancelar, por vía extrajudicial o judicial, todo crédito otorgado por el Banco a través de sus distintos segmentos. Se continuó trabajando con modalidad de trabajo remoto con tasadoras y escribanías, y se acordó procedimientos de contingencia para intercambios de documentación para cancelación de hipotecas, de modo tal de poder cumplir con los tiempos habituales que estas operaciones demandan.

El área de Garantías trabajó en la digitalización de los procesos de alta, baja y modificación de garantías, lo que reemplazó los canales habituales y permitió obtener la agilización en los tiempos involucrados en los distintos procesos.

Los desafíos de la Gerencia para el próximo año se centran en la incorporación de mejoras de tecnología y sistemas de gestión orientados a lograr tiempos más agiles, teniendo como eje los aspectos legales y de seguridad involucrados. Se seguirá trabajando en la capacitación hacia la red en relación a ciertos instrumentos que garantizan determinados créditos, así como la gestión de cobro.

## RELACIONAMIENTO CON CLIENTES

**500 clientes disfrutaron diferentes ciclos en formato virtual.**

**2.500 comercios adheridos al programa de beneficios.**

**180 millones de envíos digitales generados.**

Banco Patagonia buscó readecuar la oferta de beneficios, impulsado por la nueva normalidad dentro del contexto de la pandemia por COVID-19 y por los desafíos que brindó la transformación digital que está viviendo el Banco. Así, trabajó para acercar una nueva oferta que le permita estar más de cerca de sus clientes, principalmente a través de beneficios online.

Más de 2.500 comercios estuvieron adheridos al programa de beneficios del Banco, desde supermercados, indumentaria, hogar, bienestar, entretenimiento, educación, compras online y servicios

En cuanto a Club Patagonia, se sumaron nuevos premios que se adecuaron a la nueva normalidad, desde productos para el confort de la nueva modalidad tanto para el hogar como para el trabajo remoto, artículos de seguridad y prevención

### Banco Patagonia generó más de 180 millones de envíos digitales durante el año.

El principal desafío de 2020 fue comunicar las novedades de las disposiciones oficiales surgidas por la pandemia por COVID-19 a los clientes de manera diaria. Banco Patagonia experimentó este año un incremento exponencial de las consultas por medios digitales, lo que causó que se debiese establecer guardias de Community Manager durante la semana y fines de semana inclusive. El Banco utilizó sus medios propios para mantener informado a la cartera de clientes sobre cambios en la atención, medidas de salud, calendario de pagos de jubilaciones, pensiones y asignaciones de seguridad social. Con este mismo objetivo, también desarrolló una campaña de comunicación masiva, "Banco Patagonia al toque", a nivel federal.

Diseñó y desarrolló material para mantener el protocolo de distanciamiento social en las sucursales, centros de atención y sede.

#### COMUNICACIÓN DIGITAL A CLIENTES:

- **230 piezas enviadas por whatsapp** a los oficiales para que comuniquen a clientes.
- **785 mails** enviados al segmento Personas, Empresas y Pymes
- **Instagram:** 65 posteos
- **Instagram Stories:** 526
- **Facebook:** 50 posteos
- **Youtube:** 14 videos subidos



Durante 2020, Banco Patagonia desarrolló videos tutoriales para enseñarle el uso de canales digitales a sus clientes y sumó piezas en formato gif para que las áreas comerciales puedan enviar por chat. Se digitalizaron gran cantidad de piezas que estaban impresas para poder ofrecer productos y servicios de manera online.

**Banco Patagonia transformó los eventos presenciales a formato virtual para poder seguir generando espacios de fidelización y relacionamiento con sus clientes.**

Se desarrollaron eventos exclusivos diseñados para

los diferentes segmentos y negocios, de los cuales pudieron disfrutar más de 500 clientes en formato virtual: "Ciclo de Enfoques Económico Financieros", "Webinars Agronegocios", "Expoagro virtual", "Jornadas CREA", "Ciclo de Encuentros PyME", "Encuentro exclusivo para Rectores de Universidades" y diversos eventos de relacionamiento para clientes de Empresas, Finanzas, Alta Renta y Fondos Lombard.

El Banco continuó desarrollando su posicionamiento en el mundo de la música y el entretenimiento, a pesar de la pandemia. Al comienzo de la cuarentena, la Entidad acompañó a la artista Tini en un show acústico en vivo a través de Instagram a beneficio de la Cruz Roja, del que disfrutaron aproximadamente un millón de personas. Además, el Banco acompañó a Luciano Pereyra y Ciro en sus shows por streaming desde el Teatro Opera, dando inicio a un ciclo de espectáculos que se realizaron en el mes de diciembre, que combinaron el formato presencial con el virtual. Así, aproximadamente 2.000 clientes pudieron disfrutar de los recitales de Vicentico, Emmanuel Horvilleur, Bandalos Chinos, Soledad, Conociendo Rusia y Airbag. Estos shows fueron un hito dado que marcaron el reinicio de los recitales con personas de pie. De esta manera, Banco Patagonia volvió a posicionarse como protagonista en el mundo de la música y el entretenimiento.

#### EXPERIENCIA DEL CLIENTE

A partir de la pandemia por COVID-19, se dispusieron todas las medidas necesarias relacionadas a la atención de clientes dentro de los protocolos establecidos. Además, se incorporaron las disposiciones establecidas por el ente regulador BCRA, como es el establecimiento de sistemas digitales para reserva de turno de atención en la Red de Sucursales, así como el lanzamiento y la disposición de un nuevo canal digital de Relacionamiento con Clientes.

**Banco Patagonia implementó encuestas internas para acompañar el lanzamiento de nuevos canales de atención y venta como son: Canal de Relacionamiento Digital, Onboarding y Plataforma Digital de Seguros.**

En 2020, se realizó nuevamente una medición del Net Promoter Score –NPS– en forma telefónica, y se mantuvo así el método empleado en los años anteriores. Se realizó una encuesta a un universo de clientes personas, con el objetivo de conocer cuáles fueron los principales motivos de satisfacción, como así también los "puntos de dolor" a trabajar para mejorar la experiencia de los mismos en la relación con la Entidad. La medición a través de este sistema le permite a Banco Patagonia conocer el nivel de fidelidad y el tipo de vínculo que desarrollan los clientes con el Banco; lo cual ha sido uno de los grandes desafíos del año principalmente por el impacto del COVID-19 y las medidas que fueron afectando a la actividad financiera en su conjunto.

**Los clientes promotores de Banco Patagonia resaltaron como principales atributos el no haber contado con inconvenientes para operar y la buena calidad de atención recibida.**

Particularmente, se incorporó una encuesta cualitativa realizada en forma previa al estudio cuantitativo a fin de disponer de feedback del cliente en un contacto más profundo e identificar aspectos específicos vinculados a su relacionamiento con el Banco y con los bancos con los que opera habitualmente.

**La utilización de canales electrónicos se vio incrementada como consecuencia de la búsqueda de nuevas formas de operar debido al contexto de la pandemia. En la medición telefónica realizada sobre canales de atención, Patagonia e-bank fue el canal mejor valorado en términos de recomendación, seguido por la aplicación mobile del Banco.**

Dentro del Centro de Contacto con Clientes en 2020 comenzó a funcionar el Canal de Relacionamiento Digital, que permite a los clientes contactarse a través de Patagonia e-bank con el Asistente Virtual PADI o con alguno de los Asesores del Banco. La implementación de este nuevo canal tuvo una muy buena recepción de parte de los clientes, siendo una de las formas de contacto mejor valoradas dentro del Centro de Contacto. Asimismo, se integró la atención de redes sociales en este centro.



Por último, se continuó realizando el tracking de canales vía externa, así como la disposición de estudios de mercado comparativos con los principales bancos de la competencia.

#### Gestión de calidad

Banco Patagonia realizó la renovación anual de las certificaciones de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) alineado a la norma ISO 9001: Comercio Exterior (transferencias al exterior, órdenes de pago, cartas de crédito, cobranzas y financiaciones), Cash Management – Pagos, Plan Sueldos y Custodia de Títulos. Asimismo, llevó a cabo la renovación anual de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado a la norma ISO 27001.

La Entidad cuenta además con la calificación emitida por Standard & Poor's respecto de su actividad como Fiduciario Financiero, por la cual recibió –desde su implementación– la calificación "Excelente" con perspectiva "Estable".

**Con el objetivo de ofrecer a los clientes procesos más ágiles y una mejor experiencia con el Banco, se realizaron las siguientes mejoras:**

**• Metodología LEAN:** todas las implementaciones realizadas durante el año llevaron las premisas

de la metodología LEAN, lo que permitió eliminar actividades que no aportaban valor, para así poder obtener un producto o servicio de mayor calidad, eficiencia y que mejore la experiencia de los clientes.

**• BPM y Eficiencia Operativa:** Banco Patagonia implementa la metodología de Gestión de Procesos de Negocio (Business Process Management o BPM) con el fin de mejorar la eficiencia y optimizar sus procesos. Las acciones realizadas en 2020 fueron: incorporación de trámites de Blanqueo de PIN, solicitud con impacto del resultado online; incorporación, en la Plataforma Comercial, de la consulta con Renaper y la visualización y envío de resúmenes de cuentas y tarjetas de crédito por mail; y oferta de paquetes de acuerdo al segmento del cliente, informado en la calificación crediticia del cliente. Además, se implementó la aceptación remota de venta de paquetes y préstamos en la plataforma comercial. Esto permitió que el Oficial de Negocios pueda iniciar una venta en forma telefónica y el cliente acepte los formularios de solicitud de productos desde Patagonia e-bank Personas, sin necesidad de acercarse a la sucursal.

**• Robotización de procesos:** luego del inicio del análisis de robotización de procesos el año anterior, Banco Patagonia adquirió durante 2020 una licencia e implementó el CoE (Centro de Excelencia) con la capacitación de colaboradores que permitió desplegar esta tecnología en toda la organización. A partir

del marzo, se implementaron los dos primeros procesos y ya en diciembre se contaba con 13 procesos en producción, en los que se ganó una eficiencia del 82 % en los tiempos de ejecución de la tarea (procesos ejecutados 4,4 veces más rápido) y se redujo a 0 % el error de datos.

**• Virtualización de escritorios:** este proyecto estratégico fue aprobado con la finalidad de revisar el modelo de implementación de sitios de contingencia adoptado oportunamente por Banco Patagonia, con el propósito de proponer una opción más eficiente y alineada a la nueva tecnología, que permita asegurar su plena disponibilidad y funcionalidad. Se optó por la virtualización de aplicaciones y escritorios ya que por sus características reporta importantes ventajas respecto del modelo actual en lo referente a acceso, mantenimiento, equipamiento, entre otras. En 2020, se cumplió con la compra del equipamiento y licencias necesarias para implementar la solución y se avanzó en las tareas de virtualización de aplicaciones y pruebas de usuarios.

Para facilitar la operatoria de clientes durante el ASPO, Banco Patagonia habilitó los depósitos de cheques por TAS para Cajas de Ahorro con antigüedad menor a 6 meses, aumentó el límite de extracción en ATM a \$ 30.000 para toda la clientela y elevó a 150 días el plazo para la renovación del certificado de supervivencia.

#### ACCESIBILIDAD

**314 cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes.**

**Las adaptaciones realizadas para facilitar la accesibilidad de sucursales en el contexto de pandemia COVID-19 fueron:** demarcación de veredas y señalización en pisos y sillas de espera para distanciamiento social, colocación de mamparas acrílicas para protección del personal y clientes, instalación de dispensers de alcohol en gel, incorporación de ordenadores digitales en 18 sucursales e implementación de sistema de turnos vía web.

Banco Patagonia cuenta con herramientas desarrolladas para que personas no videntes puedan

Cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes

2020  
**314**  
2019  
**264**

Baños especiales

2020  
**109**  
2019  
**108**

operar en los canales habilitados. El manual de procedimiento de Canales Electrónicos indica que los funcionarios de sucursales deben realizar los controles para asegurar el correcto funcionamiento de los equipos adaptados y que se encuentren disponibles para que los clientes que los necesiten puedan utilizarlos correctamente, como así también disponerles de ser necesario de auriculares para estas funcionalidades.

En 2020, Banco Patagonia instaló 50 equipos nuevos para la señalización para personas no videntes, una nueva rampa de acceso, un baño y un elevador mecánico para personas con movilidad reducida en las sucursales Gral. Roca, Trelew y Flores, respectivamente.

#### SEGURIDAD FÍSICA

**100 % de colaboradores capacitados sobre medidas de cuidado para COVID-19.**

**100 % de sucursales evaluadas en ergonomía.**

Banco Patagonia avanzó en el establecimiento de nuevos protocolos y realizó acciones de capacitación a colaboradores y asistencia de seguridad privada en sucursales para actividades vinculadas a COVID-19.

Durante este año, los operadores de monitoreo remoto de la Red de Sucursales formaron dos grupos sin contacto entre ellos. Se realizó una contingencia de recambio de todos los operadores de una de las salas con éxito. La Sala de Monitoreo 24hs también fue dividida en 2 grupos, ocupando la Sala de Monitoreo de Contingencia de manera permanente.

## PROTOCOLOS REFERIDOS A COVID-19

### Se creó la RI 4725 que contempla todos los protocolos referidos a COVID-19:

- Protocolo de Seguridad e Higiene
- Identificación de peligros y evaluación de riesgos ante presencia de COVID-19
- Evaluación de riesgos y necesidades de uso de elementos de protección personal
- (EPP) por pandemia
- Recepción de caudales y otros elementos
- Protocolo de actuación para el manejo de caso positivo
- Diagrama de protocolo sucursales
- Protocolo de limpieza y desinfección ante caso probable positivo
- Listado de teléfonos útiles
- Protocolo para la manipulación de alcohol en gel y lavandina en sucursales

Las adaptaciones realizadas para incrementar la seguridad física en sucursales resultaron en:

- 45 sucursales inspeccionadas por la ART
- 22 sucursales inspeccionadas por el Ministerio de Trabajo en materia de seguridad e higiene
- 14 sucursales con mediciones de iluminación efectuadas
- 100 % de sucursales con un plan de evacuación general confeccionado
- 65 planos de evacuación de sucursales actualizados
- 188 sucursales relevadas por temas de seguridad e higiene
- 18 estudios antisiniestrales confeccionados para habilitaciones/rehabilitaciones de sucursal
- 62 sucursales inspeccionadas por el BCRA a través de las policías jurisdiccionales, las cuales no tuvieron observaciones
- 81 prácticas de evacuación



Además, la Entidad implementó cierres remotos de lobbies mediante cerraduras inteligentes.

El 100 % de los colaboradores se capacitaron sobre medidas de cuidado para COVID-19, y se realizaron evaluaciones en materia de salud y seguridad en sucursales sobre: ergonomía (100 %), iluminación (7,5 %) y PAT –puesta a tierra– (100 %). Asimismo, el 100 % de los guardias que prestan servicio de seguridad privada realizaron el curso sobre seguridad y vigilancia, temas legales, derechos humanos y primeros auxilios.

## SEGURIDAD EN EL MANEJO DE DATOS

A partir del contexto que atravesó el Banco en 2020, y dando respuesta al crecimiento de fraudes bancarios, se realizaron concientizaciones dirigidas a colaboradores y público externo que reforzaron los nuevos conceptos adquiridos. Dentro de las acciones planificadas, se destacan el desarrollo de campañas a colaboradores vía Workplace como herramienta institucional y la realización de la Semana de la Seguridad virtual a través de la misma. La concientización al público externo se llevó a cabo a través de placas vía mail, la web pública del Banco y redes sociales.

En 2020, se definió y aprobó la estrategia de ciberseguridad de Banco Patagonia.

Además, se renovó la Certificación de ISO 27001. Las acciones realizadas que se destacaron por el contexto de pandemia incluyeron:

- Adquisición de nuevas licencias de VPN para que todos los colaboradores pudieran trabajar de manera remota.
- Alta de las herramientas de seguridad para que los usuarios pudieran trabajar de manera segura.
- Desarrollo de la semana de la seguridad virtual con streaming en vivo, lo que generó nuevos contenidos para los colaboradores y nuevas formas de comunicación.

Asimismo, se realizó un nuevo assessment de ciberseguridad lo que identificó los cambios implementados y nuevas oportunidades de mejora. Como parte del proceso de Inteligencia de Amenazas, para el Control de Marca de Banco Patagonia y Antiphising, se comenzó a utilizar la herramienta Blueliv. Por otra parte, se adquirió el servicio de la solución llamada Fico del proveedor Impitech, la cual ofrece una vista integrada del riesgo de ciberseguridad basado en el FICO® Cyber Risk Score del Banco y alguno de nuestros proveedores.

## TECNOLOGÍA, COMUNICACIONES Y SISTEMAS

En el contexto de pandemia por COVID-19, el Banco operó 100% remoto en todas sus áreas.

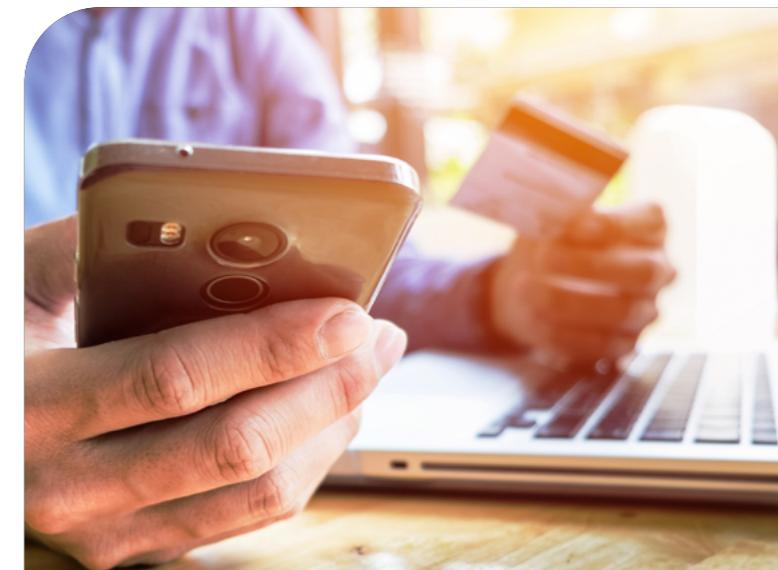
Ante el incremento de transaccionalidad en canales digitales, Banco Patagonia adecuó la infraestructura tecnológica de manera de atender satisfactoriamente la demanda. Se disponibilizó a los clientes la gestión de turnos para asistir a sucursales y se reforzó el soporte técnico para atender fallas en Cajeros Automáticos. Asimismo, se adquirieron y distribuyeron notebooks a los colaboradores y se desplegaron herramientas colaborativas para facilitar la interacción virtual. Por otra parte, se realizó el recambio de los equipos centrales tanto en el datacenter primario como en el secundario.

Banco Patagonia fue el primer banco de la región en realizar de forma satisfactoria un ejercicio de recuperación ante desastres de manera 100% remota, desafectando la producción del datacenter primario para pasar a prestar servicio desde el datacenter secundario.

En el aspecto normativo, se atendieron gran cantidad de requerimientos del ente regulador, tales como nuevas funcionalidades de ECHEQ, restricciones al mercado de cambios, créditos a tasa cero, financiaciones a MiPyme a tasas subsidiadas, diferimientos de cuotas impagadas de préstamos, refinanciación de saldos impagados de tarjetas de crédito, congelamiento de cuota de préstamos hipotecarios UVA sin IVA, aplicación de tasas reguladas para plazo fijo, Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y el programa para la Asistencia al Trabajo y la Producción (ATP).

En el marco de la transformación digital, se continuó entregando valor al cliente en términos de autogestión y experiencia. Se destacan las siguientes entregas:

- Adhesión en canales digitales, sin necesidad de generar clave para internet banking en el ATM.
- Soft Token en reemplazo de Tarjeta de coordenadas como factor de autenticación en operaciones realizadas en los canales digitales.
- Patagonia Móvil Empresas: desde una app instalada en un dispositivo móvil posibilita la autorización de operaciones de la empresa.



- Autogestión de monto y plazo de préstamos personales en canales digitales.

- Alta de tarjetas de crédito adicionales en canales digitales.

- Fe de vida en canales digitales, brindando un canal no presencial a quienes tienen que acreditar supervivencia para el cobro de haberes jubilatorios.

- Firma remota del cliente en canales digitales, que permite gestionar las necesidades de productos y servicios del cliente sin necesidad de requerir su presencia física para dar conformidad a los servicios contratados.

- Canal de relacionamiento digital con el cliente: un asistente virtual (chatbot) que mediante el uso de inteligencia artificial responde a preguntas frecuentes sobre operaciones disponibles en canales digitales.

- Plataforma digital de seguros para la autogestión de seguros.

- Onboarding digital, que permite a nuevos clientes hacer el onboarding en los productos y servicios del banco, utilizando validación biométrica facial.

- Posibilidad de optar por la devolución de llamada telefónica (call back) para evitar el tiempo de espera cuando el cliente requiere ser atendido por el Centro de Contacto.

El desafío para 2021 es seguir evolucionando los canales digitales con más capacidades de autogestión para los clientes, mejorar la experiencia de usuario y utilizar frameworks de desarrollos web y mobile adaptativos, y multiplataforma. Además, aumentar la flexibilidad y escalabilidad para atender una demanda de servicios focalizada mediante el uso de contenedores y una arquitectura de diseño basada en microservicios.

# Colaboradores

CAPÍTULO

Banco Patagonia busca favorecer un ambiente de trabajo en el que sus colaboradores puedan desarrollarse y sentirse parte de la organización. En 2020, el contexto de pandemia por COVID-19 planteó desafíos nuevos a la hora de impulsar acciones de comunicación interna y capacitación. Allí, las nuevas tecnologías y la creatividad fueron los aliados principales para generar nuevos espacios de encuentro, diálogo y contención para los colaboradores y sus familias.



## ACCIONES DESTACADAS PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO



### Salud y bienestar

El Banco buscó contribuir a la salud y bienestar de sus colaboradores poniendo a disposición videos y encuentros virtuales sobre salud psíquica y emocional, el Programa de Contención Emocional (PEACE) para los colaboradores y sus familias, talleres de Bienestar Online, entre otras acciones.

### Desarrollo continuo de colaboradores

A fin de adaptarse al nuevo contexto, el Banco implementó a distancia el Programa de Formación para Futuros Gerentes de Sucursal, y rediseñó en un formato 100 % digital el Proceso de Gestión del Desempeño. El Campus Patagonia adaptó su catálogo de formación a un formato completamente virtual y se diseñaron cuatro nuevos e-learning pensados para acompañar la transformación digital del Banco: Storytelling, Design Thinking, UX diseño centrado en clientes, Cross-selling y Up-selling.

### Adaptación para el trabajo remoto

Implementación de trabajo remoto para más de 1.000 colaboradores en tiempo récord, junto a capacitaciones sobre teletrabajo.

### Ideathon 2020

Banco Patagonia lanzó la experiencia virtual "Ideathon 2020" para invitar a todos los colaboradores a integrar un espacio creativo con el fin de contribuir a la transformación cultural de la organización. Esta edición estuvo enfocada en temas como Experiencia de Cliente, Digitalización de Procesos y Ofertas Digitales.

### PERFIL DE LOS COLABORADORES

Para su ambiente de trabajo, Banco Patagonia

apuesta tanto a la diversidad como a la igualdad de oportunidades. Es por esto que su fuerza laboral se compone de distintos perfiles.

### COLABORADORES EN CIFRAS

	2020	2019
<b>Total de colaboradores</b>	3.200	3.302
<b>Por género:</b>		
Hombres	1.625	1.684
Mujeres	1.575	1.618
<b>Por categoría:</b>		
Superintendentes	6	7
Alta Gerencia	69	68
Mandos medios	289	291
Colaboradores	2.836	2.936
<b>Por edad:</b>		
Hasta 30 años	370	596
De 30 a 50 años	2.189	2.140
Más de 50 años	641	566
<b>Por región:</b>		
Áreas centrales	1.170	1.174
Sucursales CABA y Bs. As.	922	935
Sucursales del Interior	1.108	1.193
<b>Por tipo de contrato:</b>		
Eventuales	0	0
Efectivos	3.200	3.302
<b>Antigüedad promedio (en años):</b>		
Superintendentes	16	13
Alta Gerencia	17	16
Mandos medios	16	15
Colaboradores	12	12
<b>Edad promedio:</b>		
Superintendentes	50	50
Alta Gerencia	48	47
Mandos medios	46	45
Colaboradores	40	39
<b>Índice de rotación:</b>		
Índice de rotación total	0,57 %	0,77 %
Índice de rotación no deseada	0,73 %	0,94 %
<b>Otros indicadores:</b>		
Personal alcanzado por los acuerdos paritarios	97,66 %	98,10 %

### COLABORADORES EN CIFRAS POR GÉNERO

	2020	2019	2020	2019
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Por tipo de contrato:</b>				
Contrato laboral permanente (i)	1625	1575	1684	1618
Contrato laboral temporal	0	0	0	0
<b>Por región:</b>				
Áreas centrales	612	558	618	553
Sucursales CABA y Bs. As.	390	532	385	549
Sucursales del Interior	618	490	699	498
<b>Por tipo de contrato laboral:</b>				
Jornada completa	1625	1575	1684	1618
Media jornada	0	0	0	0

(i) Su desglose por región es el siguiente: 2.105 colaboradores en CABA y Bs. As., y 1.197 colaboradores en el interior del país.

## EMPLEOS Y OPORTUNIDADES LABORALES

### 80 colaboradores promovidos.

Durante 2020, Banco Patagonia finalizó el dictado de los Talleres de Selección por Competencias para los Gerentes de Sucursal y Coordinadores de las regiones Centro, Viedma y Norte e inició los Talleres de Transformación de Equipos 3.0. A través de dinámicas digitales, se buscó fortalecer la participación en temáticas como onboarding, competencias 3.0, liderazgo ágil y conducción de equipos diversos.

Por otra parte, mantuvo las charlas en formato virtual con la Universidad Nacional de Río Negro, la Universidad Nacional de Salta, la Universidad Nacional de Cuyo, la Universidad Nacional del Sur, la Universidad de la Plata, UCEMA y UTN de Buenos Aires. Estas estuvieron enmarcadas en el programa Talentos del País, que persigue el objetivo de fomentar la Marca Empleadora y reclutar talentos. Se destacó especialmente el encuentro "La Nueva Era del Empleo 3.0".

La charla "Impulsa tu futuro", por su parte, estuvo dirigida a los hijos de los colaboradores de nivel secundario y tuvo como fin acompañar su búsqueda de empleo durante la pandemia. El encuentro, brindó herramientas sobre elección de carrera, confeción de CV, entrevistas de empleo y marca personal.

**En 2020, se destacaron tres actividades para estar cerca de los colaboradores, sus hijos y los estudiantes de todo el país: las charlas "Impulsa tu futuro" y "La Nueva Era del Empleo 3.0" y el Taller de Transformación de Equipos 3.0.**

### 2020 y la pandemia por COVID- 19: desafíos y propuestas para afrontarlos

Uno de los principales desafíos que enfrentó Banco Patagonia este año fue migrar parte de sus sistemas y proyectos al formato digital, a fin de adecuarse a las restricciones presenciales impuestas por la pandemia.

En este sentido, las entrevistas laborales se realizaron en forma virtual utilizando las plataformas Teams y Workplace, lo que llevó a fortalecer la relación

con las áreas y a generar cercanía. El sector complementó el feedback escrito a los postulantes con un espacio virtual de sugerencias destinado a todos los candidatos no seleccionados que participaron en búsquedas internas.

En el caso de la selección de participantes de la Escuela de Negocios, se utilizaron, entre otras herramientas, videoentrevistas y juegos para medir habilidades. Para los colaboradores que se postularon a la Escuela se pusieron a disposición herramientas para seguir fortaleciendo su desarrollo profesional, como "Historias con impacto", que incluyó charlas, videos y material referido a temáticas como marca personal y propósito.

**En busca de mayor cercanía y diálogo con los empleados de todo el país, se diseñó un proyecto transversal llamado Conversaciones Frecuentes, que ofrece dinámicas y asesoramiento a los equipos de sucursales del interior del país.**

El área, junto a otros equipos de Desarrollo Humano, también acompañó a la Superintendencia de Negocios Digitales en la construcción de equipos ágiles a través de entrevistas para detectar perfiles afines a cada rol. Además, participó de un proyecto orientado a la valoración de puestos a través de la metodología IPE de MERCER.

Asimismo, para continuar potenciando el vínculo comercial con la Universidad y el sector público, en 2020 Banco Patagonia participó de la Feria Virtual de Empresas de la Universidad Tecnológica Nacional (UTN).

### Cerca de las sucursales, en todo el país

Banco Patagonia incorporó 41 personas durante 2020. Además, promocionó 80 colaboradores y, en particular para Oficiales de Negocios Alta Renta, acompañó la selección y cobertura de 19 posiciones. Al proceso se presentaron 52 candidatos de toda la Argentina. También realizó entrevistas de egreso para todas las desvinculaciones voluntarias, a fin de relevar emergentes y compartirlos con las áreas involucradas.

**Durante 2020, se promovieron 80 colaboradores.**

### Altas y rotación en 2020

	Altas	Bajas	Rotación <sup>(1)</sup>	Tasa de nuevas contrataciones <sup>(2)</sup>
<b>TOTAL</b>	41	143	-3,18 %	1,28 %
<b>Por edad</b>				
Hasta 30 años	25	21	0,12 %	0,78 %
De 30 a 50 años	16	85	-2,15 %	0,5 %
Más de 50 años	0	37	-1,15 %	0
<b>Por región</b>				
Áreas centrales	38	64	-0,81 %	1,18 %
Sucursales CABA y Bs. As.	0	38	-1,18 %	0
Sucursales del Interior	3	41	-1,18 %	0,09 %
<b>Por género</b>				
Femenino	18	61	-1,34 %	0,56 %
Masculino	23	82	-1,84 %	0,71 %

(1) Fórmula = (Alta-Bajas) /Total de colaboradores

(2) Fórmula = Altas /Total de colaboradores

### Altas y rotación en 2019

	Altas	Bajas	Rotación <sup>(1)</sup>	Tasa de nuevas contrataciones <sup>(2)</sup>
<b>TOTAL</b>	103	208	-3,18 %	3,12 %
<b>Por edad</b>				
Hasta 30 años	65	68	-0,09 %	1,97 %
De 30 a 50 años	36	107	-2,15 %	1,09 %
Más de 50 años	2	33	-0,94 %	0,06 %
<b>Por región</b>				
Áreas centrales	58	96	-1,15 %	1,76 %
Sucursales CABA y Bs As	7	53	-1,39 %	0,21 %
Sucursales del Interior	38	59	-0,64 %	1,15 %
<b>Por género</b>				
Femenino	36	93	-1,73 %	1,09 %
Masculino	67	115	-1,45 %	2,03 %

(1) Fórmula = (Alta-Bajas) /Total de colaboradores

(2) Fórmula = Altas /Total de colaboradores

## FORMACIÓN CONTINUA

**100 % digital el Proceso de Gestión del Desempeño y el Catálogo Anual de Formación.**

**39.023 horas de formación.**

La formación continua no estuvo ajena al contexto. Uno de los principales desafíos de este año fue capacitar a todos los colaboradores en el uso de herramientas de comunicación y colaboración virtual que se adaptaran al nuevo contexto de pandemia y trabajo remoto. Esta acción permitió, no sólo sentar las bases para que todos los colaboradores pudieran acceder a la totalidad del catálogo de formación, sino que también incrementó dicha oferta haciendo foco en la pluralidad de áreas de aprendizaje y en la mejora de la calidad de cursos brindados, desde habilidades blandas, como por ejemplo gestión y desarrollo de personas, hasta aquellas más técnicas requeridas para el puesto.

Este año fue muy productivo, fundamentalmente porque aquellos que se encuentran desempeñando sus funciones en el interior del país participaron activamente de los webinars, logrando así incrementar la cantidad de personas alcanzadas por estas acciones. Asimismo, haber podido adaptar la formación a un esquema virtual, posibilitó también que todos tengan acceso a la misma de manera asincrónica en cualquier horario y lugar.

Desde el sector, se impulsaron webinars de apoyo a los empleados que debieron continuar trabajando de modo presencial y para aquellos que comenzaron a desempeñarse de manera remota. También, se diseñó un programa pensado para acompañar la gestión de los líderes de sucursal y otro para la gestión de los líderes de áreas centrales, atendiendo a las necesidades de las diferentes realidades que afrontaron cada uno durante el 2020.

Además, el Banco brindó capacitaciones enfocadas a la gestión, la comunicación y la organización del trabajo remoto y diseño e-learning con recomendaciones para la prevención del COVID-19, dirigidas a todos los colaboradores. También implementó el Programa de Formación para Futuros Gerentes de Sucursal a distancia y rediseñó en un formato

totalmente digital el Proceso de Gestión del Desempeño y el Catálogo Anual de Formación.

**Se implementó el Programa de Formación para Futuros Gerentes de Sucursal a distancia y se rediseñó en un formato 100 % digital el Proceso de Gestión del Desempeño y el Catálogo Anual de Formación.**

### Estrategia de formación y capacitación

El principal objetivo del área continuó siendo enriquecer la oferta de formación y poner a disposición de todos los colaboradores de Banco Patagonia la posibilidad de desarrollarse.

En lo referente a Campus Patagonia, el área adaptó su catálogo de formación a un formato completamente virtual. Para ello, diseñó cuatro nuevos e-learning pensados para acompañar la transformación digital de Banco Patagonia: Storytelling, Design Thinking, UX diseño centrado en clientes, Cross-selling y Up-selling. Como todo cambio, implicó nuevas ventajas: entre ellas, que los colaboradores de todo el país ahora podrán acceder a este tipo de formación.

Además, se llevó adelante una segmentación de la formación en el Campus, en función de cursos normativos, herramientas y desarrollo de productos, agilidad, herramientas de desarrollo y liderazgo. Por su parte, las actividades y programas de Inducción, Capacitación Interna, Capacitación Online, Capacitación Externa, Conocimiento de Normas y Procesos Regulatorios, Programa de Becas y Taller de Formación para Nuevos Líderes fueron reconvertidos a un formato virtual.

### Otras actividades de capacitación

En 2020, el área se enfocó en brindar capacitaciones con el objetivo de difundir el mindset y adoptar herramientas ágiles que acompañen la estrategia de Transformación Digital.

El Programa de Management 3.0, dirigido a líderes, contó con cinco módulos destinados a fomentar el liderazgo ágil. En conjunto con la consultora Ignouville & Nelson se diseñó el programa de formación FoCo, orientado a los colaboradores del área comercial y con el objetivo de compartir experiencias relacionadas a las nuevas modalidades de venta y gestión comercial. Alcanzó a 950 participantes en todo el país.

Junto al Área de Tecnología y la consultora PM Value, se diseñó un programa de Gestión de Proyectos y Riesgos de TI con el fin de instalar estas capacidades en el sector. En el marco del programa tuvieron lugar 10 encuentros.

El programa destinado al sector agro, realizado junto a la Fundación CREA, tuvo 64 egresados. La actividad contó con cinco módulos: Visión Global de la Empresa Agropecuaria, Cálculo de Resultados, Entendiendo la Actividad Agrícola, Ganadería de Carne y Leche y el Negocio Agropecuario.

Por primera vez en formato virtual, el área llevó a cabo la V edición de la Escuela de Negocios para Futuros Gerentes de Sucursal. Contó con cinco módulos teóricos y uno práctico (o "sucursal escuela"), con un total de 42 horas dictadas. En esta oportunidad los ejes fueron Agilidad, Talento Digital, Gestionar Conversaciones Difíciles y Panorama Macroeconómico. Participaron 29 personas.

Por otro lado, el área trabajó de manera interdiscipli-

naria en el diseño de tres webinars referidas a servicios y productos del Banco, a fin de facilitar la gestión diaria. Se abocaron a temas como Canales Digitales para Empresas, Seguros Tecno: personas y empresas y Tratamiento Efectivo de Alertas MAOS.

El sector también llevó adelante programas de actualización destinados a colaboradores de distintas funciones con contenidos como Idóneos en Mercado de Capitales, Productos Estructurados, Alta Renta, Inversiones, Protocolo aplicado a los negocios. Para el Directorio y colaboradores de Alta Gerencia, se realizó la Jornada de Actualización sobre Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Además, durante todo 2020, los colaboradores tuvieron a su disposición el curso de e-learning para cotizar y dar de alta préstamos personales de forma virtual y se realizaron talleres en conjunto con las áreas intervenientes de canales digitales para empresas y gestión de atraso en tiempos de trabajo remoto.

### CANTIDAD DE HORAS DE FORMACIÓN

	2020	2019
<b>Capacitación interna</b>	<b>36.914</b>	<b>40.499</b>
- Idiomas	710	1.474
- Presencial y aula virtual	14.060	21.196
- Online	22.144	17.829
<b>Capacitación externa</b>	<b>2.109</b>	<b>3.514</b>
<b>TOTAL</b>	<b>39.023</b>	<b>44.013</b>

### CANTIDAD DE HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA

	2020	2019
<b>Horas/Colaborador por género</b>		
Horas de formación/mujeres capacitadas	12,08	14,70
Horas de formación/hombres capacitados	12,64	11,90
<b>Horas de formación por categoría</b>		
Alta Gerencia	1.571	10.186
Mandos Medios	6.677	6.896
Otros Colaboradores	30.775	26.931

Cantidad de colaboradores capacitados	2020	2019
<b>TOTAL</b>	<b>3.155</b>	<b>3.302</b>
Por género		
Femenino	1.564	1.617
Masculino	1.591	1.685
Por edad		
Hasta 30 años	473	593
de 31 a 50 años	2.111	2.140
Más de 51 años	571	569
Por región		
Áreas centrales	1.214	1.172
Sucursales CABA y Bs. As.	869	961
Sucursales del Interior	1.072	1.169

## GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Durante 2020, el proceso de Gestión del Desempeño se reconvirtió a un modelo de gestión por objetivos, con tres fases. En la primera, Fijación de Objetivos, cada jefe carga en sistema los objetivos destinados a cada colaborador a fin de que este los valide. La segunda fase tiene lugar a mitad de año y pertenece a la Revisión. Allí se realiza un ajuste de los objetivos planteados en función del contexto de negocio. Finalmente, en la Evaluación, se puntúan los objetivos, que a su vez arrojan una nota final de cada colaborador.

Por otra parte, con la información obtenida del análisis de potencial de la Alta Gerencia, a lo largo del año Superintendentes y Gerentes Ejecutivos trabajaron mediante un proceso de coaching con la consultora Ignouville & Nelson en el desarrollo de habilidades para su gestión.



## GESTIÓN DEL CLIMA: CONTENCIÓN Y CUIDADO DE LAS PERSONAS

**+1.000** colaboradores trabajaron de forma remota.

**300** visitas virtuales a sucursales. **200** alcanzados por el Programa de Asistencia al Empleado.

Una de las prioridades de Banco Patagonia en este año fue garantizar el distanciamiento preventivo entre las personas y crear un ambiente resguardado para que los colaboradores desempeñen sus funciones de manera segura.

Así, implementó, para las posiciones que lo permitían –más de mil colaboradores–, la dinámica de trabajo remoto. Para que esta metodología resultara más eficiente, se llevaron a cabo capacitaciones sobre teletrabajo y se conectó en tiempo récord a los equipos de manera virtual.

En el caso de colaboradores que debieron realizar su trabajo de forma presencial, se desarrolló un protocolo de prevención, que incluyó la rotación quincenal de los equipos en burbujas y el aislamiento preventivo ante contactos estrechos. Los colaboradores que conformaron grupos de riesgo y aquellos responsables por el cuidado de sus hijos en edad escolar no asistieron a sus lugares de trabajo.

El Banco también entregó kits de protección personal, que incluyeron máscaras protectoras faciales, barbijos, guantes y alcohol en gel. Además, adaptó el espacio físico para una mayor protección colocando mamparas acrílicas y demarcando espacios de distanciamiento. Por otra parte, diseñó un protocolo de ingreso y de medición de la temperatura corporal en el acceso a las sucursales y edificios centrales.

En un contexto difícil, Banco Patagonia apostó durante 2020 al cuidado de sus colaboradores frente al COVID-19 y buscó reforzar los vínculos con ellos a través de las visitas virtuales a sucursales.

## Una apuesta por reforzar los vínculos: Estamos Cerca

En un año signado por la necesidad de distanciamiento social, Banco Patagonia continuó apostando a reforzar los vínculos y la comunicación dentro de la organización.

El Programa de Visitas a Sucursales se transformó y adaptó a la virtualidad mediante el uso de las plataformas Teams y Workplace. La modalidad virtual permitió que cada sucursal fuera visitada dos veces en el año, lo que resultó en un total de más de 300 visitas. Estos encuentros permitieron mejorar los vínculos y la comunicación con todos los equipos del país.

En esta misma línea, y como todos los años, el Banco dio soporte a más de 200 personas a través del Programa de Asistencia al Empleado sobre cobertura médica, seguros de vida, acompañamiento en casos médicos y ayuda económica para situaciones especiales. En 2020, el foco estuvo puesto en el seguimiento de aquellos que padecieron COVID-19, a fin de que recibieran asistencia médica en tiempo y forma.

El Proceso de Bienvenida continuó este año de forma virtual. Tuvo como objetivo orientar a los colaboradores en el conocimiento de las distintas áreas del Banco, brindar capacitaciones normativas y orientarlos sobre sus beneficios.

En línea con el programa #EstamosCerca, el Banco invitó a los colaboradores a participar de la experiencia virtual "Encuentros con la Red", que contó con la presencia del Directorio, Superintendentes y Gerentes Ejecutivos, para conversar sobre las nuevas dinámicas de trabajo en el contexto de pandemia.

Siempre dentro de la iniciativa #EstamosCerca, el área impulso piezas de comunicación con mensajes orientativos y consejos referidos al COVID-19. Adicionalmente, se brindaron espacios virtuales de contención emocional para los colaboradores de todo el Banco, charlas con profesionales de la Salud, así como otros contenidos educativos que tuvieron como foco atender la emergencia sanitaria.

## Bienvenidas nuevas ideas

Con los mismos lineamientos, en el marco del

Programa de Innovación Interna y Transformación Cultural que viene desarrollando el Banco, se invitó a todos los colaboradores a participar de la experiencia virtual "Ideathon 2020".

Más de 200 colaboradores se inscribieron y participaron de 7 salas de ideación online, de las cuales surgieron más de 50 ideas enfocadas en la Experiencia de Cliente, Digitalización de Procesos y Ofertas Digitales.

Fueron 5 los equipos finalistas que se prepararon para la Pitch Competition frente a miembros del Directorio y dos de ellos resultaron ganadores.

A través de esta experiencia, los colaboradores tuvieron la oportunidad de exponer sus ideas, trabajar en equipo con personas de diferentes áreas e incorporar de forma práctica nuevos conocimientos y herramientas.

Por otro lado, Banco Patagonia comenzó a profundizar el trabajo en temáticas de Diversidad e Inclusión, con el objetivo de contribuir a la transformación cultural y mejorar el clima organizacional a través de un entorno de respeto, integración y pertenencia.

## Otras actividades para fomentar la cercanía

Con el fin de continuar alejando el trabajo en equipo, el Banco promovió distintas actividades de integración adaptándolas al contexto impuesto por la pandemia.

Se impulsó el concurso ¡Mostrá tu arte!, invitando a que los colaboradores compartieran en Workplace sus obras plásticas, fotografías o videos, generando un entorno de valoración del talento artístico y camaradería.

El After Banco Patagonia se realizó de manera virtual e incluyó juegos y premios en un espacio distendido que unió a colaboradores de todas las regiones del país.

También redirigido al espacio virtual, el Encuentro de Gerentes se enfocó en la motivación, el liderazgo y la gestión del clima como pilares para los objetivos de la organización.

Pensado para los hijos de los colaboradores, este año la iniciativa Un Día Distinto consistió en un evento virtual multiplataforma orientado a niños y niñas de distintas edades. Más de 1800 chicos tuvieron la oportunidad de compartir actividades creativas y shows en vivo.

## COMUNICACIÓN INTERNA

**15.127 posteos y  
265.715 reacciones en Workplace.**

**92 % de colaboradores  
usuarios en Workplace.**

En 2020 el mayor desafío del área fue establecer un equilibrio entre las comunicaciones correspondientes a la pandemia y las referidas al negocio. Así, se buscó transmitir adecuadamente los mensajes del Directorio y, a la par, llevar adelante y con éxito campañas de concientización para el cuidado de todos los colaboradores.

### Un nuevo canal de comunicación para todos

Durante 2020, se implementó Workplace, una plataforma de trabajo colaborativo creada por Facebook. Con el 90 % de adopción en el primer mes, un alcance del 95 % de cuentas activas y 92 % de usuarios retenidos al mes de diciembre, Workplace se convirtió en el canal de comunicación oficial de Banco Patagonia y se consolidó como una herramienta de cercanía e interacción entre todos sus colaboradores. En seis meses, se enviaron 1.540.509 mensajes por Workplace Chat.

Con este lanzamiento, el sistema tradicional de comunicaciones fue reemplazado por una plataforma con dinámicas similares a las que emplean las actuales redes sociales. Progresivamente se reemplazaron las campañas de comunicación por e-mail, se eliminaron los afiches de papel en las sucursales, se suprimió la aplicación Yammer y se alentó el uso de Workplace chat como plataforma de mensajes instantáneos.

El mayor desafío que afrontó el área fue implementar Workplace de manera remota, además de lograr que todos los colaboradores conocieran la herramienta, la utilizaran y adaptaran a su rutina diaria. La implementación incluyó más de 20 charlas de

presentación con líderes y 30 workshops exclusivos para empleados. Fue un paso muy importante en la estrategia de Transformación Digital que continúa abordando Banco Patagonia, además de contribuir a mejorar el clima interno organizacional y fortalecer la presencia de los líderes.

También en línea con la Transformación Digital, Comunicaciones Internas apoyó este proceso con campañas de comunicación dirigidas a los empleados, entre otros, sobre temas como Onboarding Digital, Plataforma de seguros, Canal de relacionamiento digital, Patagonia Móvil Empresas, MODO y ECHEQ en Patagonia Ebank Empresas y Patagonia Móvil.

El área acompañó además el cuidado del personal con la campaña "Cuidarse uno, es cuidarnos todos". Tomando como fuente a la Organización Mundial de la Salud y al Ministerio de Salud de la Nación, se emitieron comunicaciones sobre recomendaciones por e-mail y se publicó en LinkedIn un video que difundió las adecuaciones edilicias llevadas adelante por el Banco a fin de poder continuar brindando sus servicios al público con foco en el cuidado de las personas. En Workplace, se realizaron publicaciones sobre recomendaciones.

**En 2020, el Banco logró implementar la herramienta digital Workplace, llevó adelante la campaña de concientización "Cuidarse uno es cuidarnos todos", referida al COVID-19, y acompañó con diferentes acciones la Transformación Digital del Banco.**

### Canales de comunicación interna y piezas de comunicación: datos cuantitativos

- 279 piezas realizadas, de las cuales un 50 % fueron videos
- Workplace: 15.127 posteos y 265.715 reacciones

### BENEFICIOS CON FOCO EN BIENESTAR Y SALUD

En un contexto tan especial como el propiciado por la pandemia de COVID-19, todas las iniciativas relacionadas a Salud y Bienestar llevadas adelante en 2020 buscaron conciliar el bienestar personal, familiar y laboral de los colaboradores de Banco Patagonia.

Estar cerca, contener, brindar información precisa

y confiable referida a la Pandemia de COVID-19 y aportar al cuidado de la salud de todos: estos fueron algunos de los objetivos que Banco Patagonia delineó para acompañar a sus colaboradores a lo largo de 2020.

En esta línea, implementó el Programa de Contención Emocional (PEACE), una línea de apoyo anónima, gratuita y confidencial, especialmente dirigida a los colaboradores y a su grupo familiar primario, disponible las 24 horas. Además, puso al alcance de todos las Acciones de Bienestar on line, que incluyeron talleres de yoga, videos cortos con medita-

ciones Mindfulness e información sobre Nutrición, Salud y Bienestar. También hubo tiempo para las Pausas Activas y los ejercicios de estiramiento y respiración.

El Banco compartió también un beneficio del 70 % de descuento en la cuota del gimnasio, a lo que se añadieron la implementación de clases virtuales y una plataforma con contenidos para el bienestar físico. Desde la EAP Latina, la entidad brindó los talleres Viviendo en Cuarentena: 10 rutinas exprés, Prevención y Autocuidado en Tiempos de Coronavirus y Trabajo Remoto con Niños y Adolescentes.

EJE	BENEFICIO	ACCIONES
Para Vos	Convenios de descuento	Más de 30 convenios en distintos rubros a lo largo de todo el país.
	Productos para colaboradores	Paquetes Plus, Plus Premium y Alta Renta. Acceso productos crediticios con condiciones preferenciales.
Tu Desarrollo	Obsequio por graduación	Con el objetivo de reconocer el crecimiento profesional, el Banco otorga un regalo especial a los recién graduados de carreras universitarias.
	Convenios de descuento con universidades y centros de formación	Banco Patagonia cuenta con más de 20 convenios que fomentan el estudio de carreras de grado y posgrado, cursos de idiomas, entre otros, con instituciones como ITBA, UADE, UCEMA, Universidad de San Andrés, CoderHouse, Digital House y Nuninga.
Familia	Regalos	Banco Patagonia acompaña con un presente a los colaboradores en acontecimientos importantes de su vida: nacimientos, vuelta a la escuela y fiestas de fin de año.
	Subsidios especiales	El Banco otorga un subsidio a todos los colaboradores con hijos de hasta 11 años para la colonia de vacaciones. También les brinda un subsidio a quienes tienen hijos con capacidades especiales y en caso de fallecimiento de familiares directos.
Salud y bienestar	Medicina Prepagada y Seguro de Vida	El Banco brinda cobertura de medicina prepagada y un seguro de vida adicional para el colaborador y su grupo familiar a través de un convenio corporativo.
	Convenios de descuento	Más de 200 colaboradores acceden a un gimnasio con cuota preferencial, además de contar con descuentos en otras actividades recreativas y centros de estética y salud a lo largo de todo el país.
	Programa de Crianza Saludable	En 2020, el Banco profundizó las acciones de acompañamiento en formato virtual, tanto en licencias por maternidad como en asesoramiento en discapacidad.

# Sociedad

En 2020 Banco Patagonia continuó desarrollando programas de impacto social con el objetivo de aumentar el bienestar y el crecimiento de las comunidades en las que está presente, además de apoyar emprendimientos en pos del desarrollo sostenible de las economías regionales.

En el contexto del Aislamiento Social Preventivo Obligatorio, el Banco se valió de la tecnología y las alianzas con Organizaciones Sociales y Sector Público, para adaptar los programas y acompañar a las personas en la búsqueda de soluciones para enfrentar los desafíos generados por el COVID-19.

## CAPÍTULO

1





## ACCIONES DESTACADAS PARA BENEFICIO DE LA SOCIEDAD

### Donaciones especiales durante la pandemia

El Banco realizó aportes a la Campaña #Seamosuno destinada a la distribución de alimentos y artículos de higiene para hogares en situación de vulnerabilidad, y al Sistema de Salud Nacional a través de Cruz Roja Argentina, destinado a la atención socio sanitaria, la capacitación del personal de salud y el abastecimiento de insumos básicos.

### Desafío Banco Patagonia con alcance nacional

Se impulsó Desafío Banco Patagonia a nivel nacional en un formato 100 % virtual. El programa invitó a los jóvenes de escuelas públicas y privadas de todo el país a identificar problemáticas generadas en sus comunidades a partir del contexto de COVID-19 y a proponer soluciones innovadoras.

### Educación financiera digital para adultos mayores

En un año en el que fue especialmente importante realizar operaciones bancarias de manera digital, el Banco rediseñó el programa para adultos mayores "Un click de confianza", migrando a un formato 100 % online, generando contenidos sobre cómo realizar operaciones a través del Patagonia e-bank y Patagonia Móvil, y adaptándolos a un entorno amigable para este público específico. Más de 800 personas participaron de la iniciativa. Además, se sumaron contenidos sobre protección de datos personales y prevención del fraude.

### Fortalecimiento del emprendedurismo

El Programa de Emprendedores de Río Negro, que capacita y premia a los emprendedores con el fin de promover el desarrollo local y fortalecer el ecosistema emprendedor de la provincia, migró a un formato 100 % online, con un récord de más de 1.300 inscriptos, un aumento superior al 200 % respecto a 2019, y la declaración de interés Productivo, Económico y Social por la Legislatura de la Provincia de Río Negro. Por otro lado, el programa Banco Patagonia Innova, dirigido a estudiantes de las Universidades Nacionales clientes del Banco, cobró nueva identidad visual y migró a un formato que permitió realizar 23 talleres virtuales para más de 650 alumnos de distintas provincias.

### Voluntariado Corporativo Online

Banco Patagonia impulsó por primera vez el Voluntariado Corporativo Online, apoyado en la flexibilidad y la tecnología, impactando en más de 17.000 beneficiarios directos a través de las diferentes acciones.

## ESTRATEGIA DE INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA

**22.474 beneficiarios de programas sociales.**

**\$ 21.297.476 en inversión social privada.**

### La filosofía de la inversión social

Banco Patagonia impulsa y apoya proyectos propios y en alianza con organizaciones de la sociedad civil y del sector público que agreguen valor en las comunidades en las que está presente. Su vocación es potenciar el bienestar a través de la educación, el emprendedurismo, el fortalecimiento local y la cultura.

### Los pilares de la estrategia de inversión social

#### • Educación

En este ámbito, Banco Patagonia contribuye principalmente a través de la educación financiera, el equipamiento de instituciones educativas, el otorgamiento de becas para el acceso a la educación formal, la capacitación y formación de jóvenes para el futuro y el apoyo a la educación superior por medio del Programa Universidades.

#### • Emprendedurismo

La Entidad impulsa a los emprendedores mediante el fortalecimiento y la capacitación de productores locales que quieren promover sus negocios. Los proyectos generados contribuyen al desarrollo de las economías regionales a través de la generación de empleo.

#### • Voluntariado

El Programa Voluntarios Patagonia tiene como objetivo acompañar el espíritu solidario de los colaboradores y contribuir a una mejor ciudadanía y un medio ambiente más cuidado. Las acciones solidarias parten de un compromiso compartido entre los colaboradores –que aportan su tiempo y sus ganas de ayudar– y el Banco, que contribuye con la coordinación, logística, insumos y financiamiento para los proyectos.

#### • Cultura

En el marco del Régimen de Promoción Cultural de

la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y a partir de la ley de Mecenazgo, Banco Patagonia patrocina distintos proyectos culturales orientados a la restauración de edificios culturales, el equipamiento para la promoción de la cultura y el acceso a actividades artísticas por parte de jóvenes, niños y la comunidad en general.

### La inversión social en 2020

En este año tan particular, Banco Patagonia sostuvo su compromiso social. Afianzó los vínculos con sus aliados en los programas de inversión social privada, apoyado en la tecnología y el trabajo en red. La flexibilidad y la adaptación a nuevos escenarios fueron claves para continuar estando cerca de quienes más lo necesitaron.

Siguiendo esta línea de acción, se identificó las urgencias y definió una estrategia de inversión que permitiera atender necesidades concretas de la sociedad. Para ello canalizó un aporte extraordinario de \$ 12.500.000 para la Campaña #Seamosuno, coordinada por el sacerdote jesuita Rodrigo Zaragoza. La inversión fue destinada a la distribución de alimentos y artículos de higiene para hogares en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de Buenos Aires y el conurbano bonaerense.

Además, el Banco aportó \$ 10.000.000 al Sistema de Salud Nacional a través de Cruz Roja Argentina, en colaboración con el Plan de Acción Integral de atención médico-sanitaria.

### Inversión social privada

### Participación y beneficiarios

### Monto inversión social privada (en millones de pesos)

2020 **21,2**

2019 **17,5**

## ORGANIZACIONES ALIADAS, BENEFICIARIOS Y ALCANCE DE LAS ACCIONES DE INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA POR EJE

### Educación



#### Organizaciones aliadas

Junior Achievement, Socialab, Fundación Cimientos, Fundación Ruta 40, Fundación Cruzada Patagónica, Ministerio de Educación de la Provincia de Río Negro

#### Beneficiarios

2.555 alumnos y docentes de escuelas primarias y medias, alumnos de universidades y adultos mayores de 60 años

### Emprendedurismo



#### Organizaciones aliadas

Fundación Nobleza Obliga, Universidades Nacionales clientes del Banco

#### Beneficiarios

1.307 emprendimientos  
77 emprendimientos de innovación financiera

### Voluntariado



#### Organizaciones aliadas

Asociación Civil Un Árbol para mi Vereda, Fundación Banco de Bosques, Nochebuena para Todos, Fundación Nobleza Obliga, Fundación Junior Achievement, Fundación Huerta Niño

#### Beneficiarios

17.235 niños, niñas, adolescentes y adultos en situación de vulnerabilidad

En 2020, no se realizaron acciones en el eje Cultura.

## DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

Banco Patagonia busca estar cerca de la sociedad, promoviendo el desarrollo local, acompañando el compromiso social de sus voluntarios, invertiendo y desarrollando iniciativas que, a través de la Red de Sucursales, logran impactar en las comunidades en las que el Banco está presente.

A la hora de evaluar los programas, el Banco mide el impacto en términos de cantidad y tipo de beneficiario, como así también el alcance territorial (local, provincial, regional o nacional). Por su parte, para una gestión ordenada y transparente, la entidad recibe proyectos a través de tres canales principales:

**1.**

Iniciativas o programas diseñados junto a especialistas en distintas temáticas sociales.

**2.**

Identificación de proyectos a través de la Red de Sucursales para detectar necesidades y apoyar organizaciones que brinden soluciones a problemáticas locales.

**3.**

Apoyo a organizaciones de la sociedad civil y distintas instituciones públicas, a través de la generación de alianzas estratégicas.

## CICLO DE IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS

- Selección del proyecto
- ▼
- Definición de su objetivo
- ▼
- Diseño del método de implementación junto a la organización aliada
- ▼
- Sistema para medir y evaluar impactos generados
- ▼
- Identificación de aprendizajes y puntos de mejora
- ▼
- Comunicación de resultados
- ▼
- Rediseño y fortalecimiento del programa

## EDUCACIÓN

### Apoyo a la educación formal

#### Becas y padrinazgo para la continuidad escolar

A pesar del difícil contexto impuesto por la pandemia por COVID-19, el Banco siguió adelante con el Programa de Apoyo a la Educación Formal a través de becas. Acompañó a 19 estudiantes a través de Fundación Cruzada Patagónica y a 11 alumnos mediante Fundación Cimientos.

Las condiciones propias de la pandemia impusieron nuevos desafíos. Además de los problemas técnicos vinculados a la conectividad, se requirió un esfuerzo adicional para que los chicos y chicas aprendiesen a manejarse con autonomía, organizando su tiempo y sus tareas, además de mantener la motivación. Estos desafíos pudieron afrontarse gracias al acompañamiento personalizado de los tutores y los docentes.

**1200 jóvenes de 33 localidades de Río Negro participaron del programa Economía personal.**

**+ 800 adultos mayores participaron de la propuesta "Un click de confianza".**

**A través de Desafío Banco Patagonia, se invitó a todas las escuelas del país a formar parte de la iniciativa.**

Durante 2020, el foco de las iniciativas de Banco Patagonia estuvo puesto en la educación financiera, el acceso a la educación formal, la capacitación y formación para el futuro y la educación superior.

## Desafío Banco Patagonia

Este programa busca desplegar el compromiso social, el talento creativo y el trabajo en equipo de los jóvenes. En 2020, Desafío Banco Patagonia se impulsó a nivel nacional en un formato 100 % virtual, que invitó a jóvenes de escuelas públicas y privadas a identificar problemáticas generadas en sus comunidades a partir del COVID-19 y a proponer soluciones innovadoras.

A través de los webinars de ideación, los jóvenes detectaron posibles problemáticas en seis ejes temáticos: educación, salud, tercera edad, medioambiente, empleabilidad y nuevos negocios, acompañamiento y contención emocional.

Durante la etapa de mentoreo, los 11 equipos finalistas participaron de un Bootcamp online en el que fueron capacitados en Pitch Practice y Prototipado de sus ideas. Cada equipo filmó un video en el que expuso la problemática identificada, la solución, la factibilidad y el impacto de sus proyectos.

El evento final se llevó a cabo de forma online y en vivo: allí los finalistas presentaron los videos pitch y un jurado eligió los tres proyectos más destacados.

El primer premio fue para el Centro de Educación Técnica n.º 28 de Bariloche por su proyecto "O3 For Health (ozono para la salud)", un sistema automático para desinfectar las aulas a través de la utilización de ozono durante las horas de cierre en las escuelas.

La segunda distinción fue para el E.E.S. n.º 5 de La Trinidad, Provincia de Buenos Aires, que desarrolló un modelo de acompañamiento llamado "Vincularnos con la tercera edad", que utiliza radios y canales locales, y la generación de contenidos específicos para promover el bienestar de los adultos mayores. La tercera mención fue para el E.P.E.T. n.º 5 de Neuquén, con la iniciativa "Educación para todos", que propuso un modelo de educación en el que no se requiere internet para continuar con los contenidos de la currícula escolar.

Los premios fueron entregados a las escuelas, con el fin de fortalecer su proyecto educativo. El primer premio consistió en una impresora 3D, el segundo, en un pizarra digital y el tercero, en lápices 3D. Además, los alumnos finalistas recibieron equipamiento para sus clases online.

## Programa de Promoción de la Lectura y Concurso de Poesías

En alianza con Fundación Ruta 40, Banco Patagonia continuó apoyando a docentes de escuelas rurales, directivos y alumnos de Campo Grande, Fernández Oro y Pilcaniyeu, en la Provincia de Río Negro. El programa de Bibliotecas Escolares y Promoción de la lectura se adaptó al plano digital para garantizar la continuidad de la trayectoria educativa.

Los talleres en Promoción de la Lectura y Escritura para docentes buscan despertar la inquietud de profesores y alumnos en relación a los beneficios de la lectura. Sus actividades fueron desarrolladas a distancia, e integraron a distintas escuelas de la zona.

Como novedad del año, Banco Patagonia organizó el Concurso de Poesías. Para ello invitó a que las instituciones educativas presentaran entre 10 y 20 producciones poéticas (escritas y/o ilustradas) de alumnos del 2.º y 3.º ciclo del nivel primario.

Se recibieron 180 producciones y 20 poemas fueron seleccionados considerando su claridad, creatividad, manejo de los recursos y estilo del lenguaje. Estos poemas elegidos formaron parte de un libro en formato impreso y también digital que se entregó a los alumnos ganadores y a todas las escuelas participantes.

## Apoyo a la educación financiera

### Programa de Economía Personal

Este programa, que cuenta con el apoyo del Ministerio de Educación de la Provincia de Río Negro, apunta a generar en los estudiantes mayor motivación y acercarles herramientas para diseñar su proyecto de vida. Se les ayuda a comprender la relación entre los intereses y las habilidades personales, para elegir una carrera, definir sus estudios y gestionar su propia economía.

A lo largo del curso los chicos y chicas realizaron actividades de introspección, aprendieron sobre relaciones laborales y adquirieron conocimientos prácticos para buscar empleo, diagramar su presupuesto personal y familiar, conocer la función de un banco y la importancia del ahorro, entre otros temas.

Frente al contexto impuesto por el COVID-19, el programa se adaptó para que los docentes pudieran llevarlo a cabo junto a sus estudiantes de manera remota y autogestionada a través del Campus Online. Durante la cursada, contaron con recursos pedagógicos y el soporte remoto del equipo de Fundación Junior Achievement.

Más de 1200 jóvenes de 33 localidades de Río Negro participaron del programa y de los webinars de cierre, donde los Voluntarios Patagonia compartieron sus experiencias profesionales y los alentaron a seguir fortaleciendo su educación.

### Programa "Un click de confianza"

Con esta iniciativa, Banco Patagonia apuesta a promover los beneficios de la banca electrónica focalizándose especialmente en los adultos mayores, con el fin de que logren realizar sus operaciones bancarias de forma online, con autonomía y seguridad. En esta edición, el programa migró a un formato 100 % online a través de capacitaciones personalizadas dictadas por voluntarios del Banco a través de Wapplearning (a través de WhatsApp) y se generaron nuevos contenidos adaptados que enseñaron a realizar operaciones a través del Patagonia e-bank y Patagonia Móvil.

Los voluntarios establecieron un diálogo ameno y de confianza para lograr que los adultos mayores se familiarizaran con el entorno de la banca digital y realizaran las operaciones por sus propios medios.

Además de la capacitación personalizada, se invitó a los adultos mayores de 60 años residentes de la provincia de Río Negro a ingresar a [www.unclick-deconfianza.com.ar](http://www.unclick-deconfianza.com.ar) para consultar los contenidos y responder una trivia sobre banca digital, y participar del concurso por tablets. Más de 800 las personas que participaron de esta propuesta.

Banco Patagonia también desarrolló el Taller "Aprendamos a ahorrar", una iniciativa que promueve el aprendizaje sobre el ahorro y las finanzas eficientes, en jóvenes de 12 a 18 años. Banco Patagonia dicta los talleres en escuelas públicas, privadas u organizaciones sociales desde una perspectiva profesional y didáctica a cargo de sus voluntarios. En 2020, se llevaron a cabo en formato online para 110 alumnos de Viedma y Villa María.

## APOYO AL EMPRENDEDURISMO

+70 propuestas de innovación financiera digital recibidas a través de BP Innova.

200 % de incremento en inscriptos al Programa de Emprendedores de Río Negro.

Banco Patagonia está comprometido con el desarrollo de proyectos de impacto social que empoden a las comunidades y promuevan su crecimiento económico sustentable. A través de alianzas multisectoriales, durante 2020 avanzó con las siguientes iniciativas:

### Programa de Emprendedores de Río Negro

Esta iniciativa, impulsada junto a la Fundación Nobleza Obliga y en alianza con actores locales, capacita y premia a los emprendedores más destacados de Río Negro con el fin de promover el desarrollo local y fortalecer el ecosistema emprendedor de la provincia. Está destinada a todos los emprendedores de la región sin distinción de rubro, y los ayuda a formalizar y planificar financieramente sus negocios a largo plazo con el fin de generar un impacto económico, social y ambiental positivo en sus comunidades.

En 2020, el programa migró a un formato 100 % online: el nuevo esquema logró mayor alcance y cobertura geográfica, lo que dio como resultado un récord de más de 1300 inscriptos (un aumento superior al 200 % respecto a 2019).

Las capacitaciones se dictaron en un formato flexible para que cada emprendedor gestionara su propio tiempo. Los finalistas tuvieron la posibilidad de exponer sus productos en un catálogo online que contó con más de 18.000 visitas y en el que el público pudo apoyar con su voto a sus emprendimientos favoritos.

En el evento final online, el jurado seleccionó a los tres ganadores, que recibieron \$ 90.000 cada uno para invertir como capital semilla en sus emprendimientos. Los ganadores fueron:

**• Puente Viejo Hierbas (infusiones gourmet)**

Esta familia del Paraje Pichileufú crea productos gourmet naturales como aromáticas, infusiones de hierbas, blends y topics para mates y té con un sello local y ancestral. Elaboran sus productos a base de frutos y flores de la zona, respetando el medio ambiente y la tradición oral del paraje.

Facebook: @Puenteviejhierbas

Instagram: @hierbaspuenteviejo

**• Benihana (indumentaria técnica)**

Proveniente de San Carlos de Bariloche, este emprendimiento se especializa en la confección de indumentaria técnica, diseñada a medida de las necesidades de sus clientes. Benihana trabaja junto a costureras de la zona a fin de fomentar la economía y el empleo local.

Facebook: @Benihana-bariloche

Instagram: @benihana.patagonia

**• ADHKPA (bebidas espirituosas)**

Un grupo de amigos apasionados por las bebidas espirituosas dio origen a esta iniciativa en 2019. En sus procesos utilizan los recursos naturales del ecosistema barilochense y agregan valor a las materias primas regionales a través de sus destilados artesanales con aromas y sabores de la Patagonia.

Página web: <https://www.adhkpa.com.ar>

**BP Innova**

Este programa de innovación financiera digital alienta a los alumnos de las universidades nacionales clientes del Banco a que propongan ideas y soluciones que generen un impacto social positivo, con foco en el mundo financiero.

El Banco selecciona los proyectos más innovadores y los dinamiza mediante workshops y mentoreos personalizados en un entorno inspirador. Los proyectos que avanzan en el certamen deben defenderse en una competencia final ante un jurado de expertos bajo la modalidad de Pitch Competition. Los ganadores reciben capital semilla para impulsar su iniciativa.

En 2020, el programa cobró nueva identidad y migró a un formato online que permitió realizar 23 talleres virtuales para más de 650 alumnos. Se recibieron 77 propuestas sobre nuevas plataformas de pago, billeteras electrónicas, innovación en e-commerce,

crowdfunding, préstamos, seguros, marketing online, bitcoins, blockchain, inclusión financiera y big data.

Los equipos finalistas participaron de un bootcamp online que incluyó conversaciones con emprendedores, talleres de pitching, deck y storytelling, con el fin de adquirir herramientas para la exposición final. Las tres ideas más innovadoras fueron:

- Primer puesto:** CoAgro, de Facundo Zamora, Micaela Belladonna y Liza Jaitman, de la Universidad Nacional del Sur

Se trata de una aplicación móvil y web que conecta productores agrícolas con pequeños inversores. El emprendedor ingresa todos los detalles de su negocio: ubicación, cantidad de hectáreas, tipo de suelo y de producción, financiación necesaria y su destino, rentabilidad, plazo y tasa que está dispuesto a pagar. Los inversores navegan la interfaz y seleccionan los proyectos que les interesa financiar.

- Segundo puesto:** Scorefit, de Ezequiel Berdini, Octavio Gzain y Florencia Mosconi, de la Universidad Nacional del Sur

Consiste en un servicio online que integra la inteligencia artificial, big data y machine learning para sugerir al asegurador los valores de las primas ajustadas según las características de sus clientes y las variables de su entorno. De esta manera, informa precios competitivos y customizados.

- Tercer puesto:** Atym, de Nicolás Martín Pudenti Pasini, Eric Zdravlie y Francesco Pagano, de la Universidad Nacional de San Martín

Atym es una aplicación móvil y un servicio digital de logística descentralizado que busca reducir costos y optimizar los tiempos de entrega de compras realizadas de forma online. Se trata de un sistema logístico que permite que los repartidores retiren y entreguen el paquete en los tiempos preestablecidos, incluyendo en el circuito a hospedadores que tengan espacio para el guardado transitorio de los paquetes hasta su retiro, a fin de que llegue en el horario exacto definido por el comprador.

El primer premio recibió \$ 170.000 pesos; el segundo, \$ 90.000 y el tercero, \$ 60.000 como capital semilla para impulsar sus iniciativas.



## VOLUNTARIADO

**17.235 beneficiarios directos del programa voluntariado corporativo.**

**6.337 beneficiarios del Concurso de proyectos solidarios ¡Con ganas de ayudar!**

El Programa Voluntarios Patagonia acompaña el espíritu solidario de los colaboradores y promueve el compromiso ciudadano para generar un impacto positivo en las comunidades en las que el Banco está presente.

Las acciones de Voluntariado se desarrollan mediante un esquema de responsabilidad compartida y en pos de un bien común. El Banco aporta la coordinación, la logística, los insumos y el financiamiento para cada uno de los proyectos, y los voluntarios, su tiempo y sus ganas de ayudar.

En 2020, el contexto de aislamiento social preventivo

obligatorio invitó a repensar las iniciativas e impulsar por primera vez el Voluntariado Corporativo Online, apoyados en la flexibilidad y la tecnología.

**Concurso de proyectos solidarios 2020 ¡Con ganas de ayudar!**

El contexto ocasionado por la pandemia de COVID-19 invitó a que Banco Patagonia estuviera presente más que nunca en la comunidad. Por ello, en 2020 el Concurso acompañó proyectos presentados por los propios colaboradores del Banco enfocados en ayudar a resolver necesidades derivadas de esta emergencia en distintas organizaciones sociales.

A través de una plataforma online se dieron a conocer la misión de las organizaciones y los objetivos de los proyectos. Así, todos los colaboradores pudieron acompañar con su voto las iniciativas de su interés. En 2020, todos los proyectos recibieron una donación económica sobre la base de la posición lograda en el ranking.

Si bien todos los proyectos recibieron un aporte económico, las iniciativas más votadas fueron:

ORGANIZACIÓN	OBJETIVO DEL PROYECTO	LOCALIDAD
Hogar Sagrado Corazón de Jesús	Compra de sillas de ruedas, fundas, cubrecolchones y calzado para mejorar la calidad de atención que se brinda a los 22 adultos mayores residentes que se encuentran en situación de calle.	Zárate, Buenos Aires
Personas Voluntarias Unidas	Adaptación del espacio de cocina y equipamiento para dar mejor respuesta a la demanda diaria de alimentación, apoyo escolar y psicopedagógico a 100 niños y niñas de 3 a 15 años.	Villa Los Robles, Córdoba
Sociedad de Bomberos Voluntarios de Esteban Echeverría	Compra de equipamiento para el cuartel de bomberos: botas para incendios, borceguíes tácticos y cascos.	Esteban Echeverría, Buenos Aires
Fundación PRASAM	Colaboración en la refacción de la cocina y la compra de equipamiento gastronómico, dado que la organización comenzó a entregar viandas tres veces por semana, como complemento del apoyo educativo virtual.	Alte. Brown, Buenos Aires
Los Callejeritos de Flores	En el contexto de pandemia, las colaboraciones para sostener esta asociación disminuyeron y los animales necesitan alimento y cuidados especiales. El proyecto permitió comprar alimento balanceado y cubrir los gastos de la veterinaria.	CABA
Por los Chicos	Distribución de bolsones de alimentos y productos básicos para los chicos y chicas que asisten a la red de comedores. Se logró ayudar a 120 familias.	CABA
Fundación del Sur para el Desarrollo Tecnológico - FUNDASUR	Fabricación de 400 equipos de Monitoreo Simplificado de Internación (MSI) para donar al sistema hospitalario de Bahía Blanca. El equipo permite medir saturación de oxígeno, temperatura, presión y ritmo cardíaco a cada paciente y trasmisitirlo a un centro de control vía wifi o bluetooth. El desarrollo tecnológico es nacional y la licencia será compartida en forma gratuita.	Bahía Blanca, Buenos Aires
Fundación Puente Vincular	Compra de elementos descartables, higiene y limpieza para la asistencia de personas en situación de calle, y pintura para el refugio.	Mendoza, Capital
Asociación Civil Andar	Ayuda para retomar los emprendimientos gastronómicos inclusivos y garantizar los recursos necesarios para la participación de las personas con discapacidad y el personal de apoyo de la organización.	La Reja, Buenos Aires
Unidos por una Vida Mejor	Adquisición de recursos tecnológicos (celulares, tablets, netbook) para posibilitar un abordaje terapéutico virtual con el fin de sostener vínculos, desarrollar habilidades, movilizar el cuerpo y promover la autonomía y el bienestar físico y emocional. Además, en el futuro se utilizarán estos recursos para dictar un taller de TICs.	Carmen de Patagones, Buenos Aires
ANIDE	Reacondicionamiento de la sala de juegos que tiene el hogar para que los niños y niñas vuelvan a jugar. Ante el contexto de aislamiento y la obligación de pasar más tiempo allí, este espacio cobró vital importancia para el ejercicio pleno de sus derechos.	San Lorenzo, Santa Fe
Movimiento Cristiano y Misionero	Otorgamiento de alimentos no perecederos para que las familias puedan cocinar en sus hogares y evitar la desnutrición infantil a través de la iniciativa "Yo cocino en casa".	Los Menucos, Río Negro
Fundación Multipolar	Fabricación de camperas de abrigo que se transforman en bolsas de dormir para evitar que personas en situación de calle se enfermen en el invierno. Si bien la organización trabaja para ayudar a las personas mediante un programa de intermediación laboral, en el contexto de emergencia se buscó dar respuesta a las necesidades más urgentes.	CABA

ORGANIZACIÓN	OBJETIVO DEL PROYECTO	LOCALIDAD
El Campito Refugio	Equipamiento de la nueva sala de aislamiento que se encuentra en construcción. Ante la mayor cantidad de ingresos de perros abandonados, se necesitó construir un nuevo espacio para que los animales pudieran ser tratados y estudiados.	Monte Grande, Buenos Aires
Caritas arquidiocesana Salta	Finalización la obra edilicia de "La casita de encuentro", donde meridian cerca de 100 niños diariamente. Además se brinda capacitación a padres y niños sobre COVID-19.	Villa Floresta, Salta
Institución Salesiana Nuestra Señora del Rosario	Compra de abrigos, artículos de higiene y alimentos. El proyecto busca achicar la brecha de desigualdad social y económica, cubriendo las necesidades básicas de poblaciones en contexto de vulnerabilidad.	Resistencia, Chaco
Fundación Aiken	Acompañamiento psicológico a niños, niñas y adolescentes en situación de duelo a través de dispositivos grupales, juegos y el arte como recursos terapéuticos.	Esteban Echeverría, Buenos Aires
Fundación de la Calle a la Vida	Compra de alimentos y productos de higiene para la prevención de COVID-19. La Fundación entrega bolsones de alimentos y realiza actividades de educación y contención de niños y adolescentes.	CABA
Fundación Mediapila	Compra de material para refaccionar el piso del taller, que se encuentra sin losa y lleno de humedad. Mediapila promueve la inclusión laboral de mujeres de contextos vulnerables a través de la capacitación en oficios y el acompañamiento psicosocial.	CABA
Sembrando Oportunidades	Compra de insumos para viandas y refacciones, medicamentos, útiles escolares y prestación de asistencia psicológica para los dos hogares donde se brinda atención integral a jóvenes hasta su mayoría de edad.	Florencio Varela y Berazategui, Buenos Aires
Asociación Civil Crecer	Ampliación de la cocina para que las madres tengan un espacio donde realizar talleres de oficio y charlas sobre educación para la salud. Además, compra de alimentos básicos para contribuir con la nutrición de los niños que asisten.	Curuzú Cuatiá, Corrientes
Fundación Manos que Ayudan	Compra de alimentos no perecederos para entregar a las familias que participan de los diferentes programas de prevención y educación para la salud, el deporte, la recreación y la capacitación laboral.	Cipolletti, Río Negro
Manos en Acción	Compra de alimentos y frazadas para familias de barrios vulnerables.	Barrio Río Luján y Barrio Luchetti, Manzanares, Buenos Aires
IDEL	Medidas para garantizar la continuidad del proyecto y el acompañamiento pedagógico de las personas con discapacidad que asisten al taller protegido. Entre otras, la facilitación de conectividad para continuar con la formación de oficios a distancia.	CABA
SonRisas para los Chicos Asociación Civil	Acciones para facilitar que todos los niños, niñas y adolescentes cuenten con los recursos materiales y el acceso a internet para asegurar su continuidad escolar.	Esteban Echeverría, Buenos Aires.
Los Tigres	Compra de indumentaria, equipamiento y alimentos para las actividades, con el fin de promover y difundir el deporte en los barrios periféricos de Rosario y así transmitir valores como el respeto, la solidaridad y la disciplina.	Rosario, Santa Fe

## RESUMEN DE LAS ACCIONES DE VOLUNTARIOS PATAGONIA

ORG. ALIADA	INICIATIVA	CANTIDAD DE BENEFICIARIOS	BENEFICIARIOS DIRECTOS	LOCALIDAD Y PROVINCIA
Fundación Nobleza Obliga	<b>Concurso "Con ganas de ayudar"</b> En esta edición, los proyectos se enfocaron en resolver problemáticas generadas a partir de la pandemia por el COVID-19.	6337	Niños, adolescentes, adultos mayores y animales de refugios	Alcance nacional
Programa propio	<b>Wapp Learning</b> "Un click de confianza" Capacitaciones personalizadas sobre banca electrónica para adultos mayores de 60 años.	52	Adultos mayores	Río Negro
Programa propio	<b>Taller "Aprendamos a ahorrar"</b> Capacitaciones para jóvenes con el fin de promover el ahorro, las finanzas personales eficientes y el espíritu emprendedor.	110	Alumnos y alumnas de escuelas media	Bahía Blanca (Buenos Aires) y Villa María (Córdoba)
Organizaciones varias	<b>Campaña por el Día de la Niñez</b> Los colaboradores propusieron instituciones para que recibieran juguetes. Además de su aporte, el Banco donó sets de juegos para más de 60 instituciones.	8306	8322 niños que asisten a organizaciones sociales de distintos puntos del país	Alcance nacional
Fundación Junior Achievement	<b>Socios por un Día</b> A través de webinars, los jóvenes pudieron acercarse al mundo laboral y despejar dudas sobre las carreras de su interés. Los voluntarios compartieron sus saberes para impulsarlos a seguir su desarrollo profesional.	319	Jóvenes estudiantes del último año de escuelas medias	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Mendoza y Córdoba
Fundación Junior Achievement	<b>Ping pong de preguntas</b> Los voluntarios compartieron un panel con profesionales y estudiantes con el fin de acercar diferentes miradas sobre una misma profesión. El objetivo: contribuir con las decisiones de los alumnos sobre su futuro académico.	150	Jóvenes estudiantes del último año de escuelas medias	Buenos Aires
Fundación Cimientos	<b>Videos testimonios</b> Los voluntarios filmaron breves videos para acercarles información a estudiantes de nivel medio sobre carreras universitaria o terciarias.	1400	Jóvenes estudiantes del último año de escuelas medias	Alcance nacional
Nochebuena para Todos	<b>Campaña Nochebuena para Compartir.</b> La Campaña invitó a los colaboradores a donar una caja con alimentos no perecederos y regalos para instituciones y familias definidas por cada equipo. El Banco realizó una donación de 400 cajas que se destinaron a la Organización Nochebuena para Todos y Mensajeros de la Paz Argentina.	561	Familias	Alcance nacional

## TOTAL BENEFICIARIOS DIRECTOS A TRAVÉS DEL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

**17.235**

Además, se llevaron a cabo acciones de voluntariado asociadas al cuidado del medio ambiente:

### Desafío ¡Salvemos el Bosque!

Todos los años los Voluntarios Patagonia realizan una plantación de áboles en la Reserva Costanera Sur. Este año propició la innovación: junto a Bentejuego, Banco de Bosques y Un Árbol para mi Vereda, Banco Patagonia desarrolló una propuesta lúdica online



a través de la cual los voluntarios, sus familiares y amigos pudieron aprender jugando.

A través de un juego de escape online superaron diferentes consignas, aprendieron sobre la fauna nativa y protegieron 500 m2 del Bosque Gran Chaco. Además, cada voluntario recibió un "kit para salvar el mundo", con el que podía realizar la germinación de semillas de árboles autóctonos para luego plantarlas en su casa.

### Campaña "Llená tu botella de amor"

Los voluntarios aprendieron a armar botellas separando plásticos de un solo uso y tomando conciencia sobre la importancia de evitar que terminen en la basura. Las botellas luego son utilizadas como insumos para la construcción de juegos de plaza y mobiliario para instituciones educativas. Se lograron recuperar más de 50 kg. de plástico.

# Proveedores

Banco Patagonia establece herramientas de contratación estandarizadas, y adopta medidas que garantizan la calidad y las prácticas sustentables a lo largo de toda la cadena de suministros.

CAPÍTULO

1





## ACCIONES DESTACADAS PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

### Lanzamiento del Código de ética para proveedores

Se concluyó la elaboración del Código de ética específico para empresas proveedoras, que será enviado por etapas hasta lograr que la totalidad de los miembros de la cadena de suministros del Banco tomen conocimiento del mismo.

### Protocolos por COVID-19

Se implementaron protocolos de higiene en el marco del COVID-19 a los proveedores que ingresaron al Banco a desarrollar sus tareas.

### Digitalización de procesos de aprobación

Se adecuó la normativa para reemplazar el circuito de aprobación de propuestas de proveedores. Anteriormente, el circuito era en papel y ahora se hace 100 % online vía mail, lo que disminuyó el consumo de papel en un 33,4 %.

## PERFIL DE LOS PROVEEDORES DE BANCO PATAGONIA

**1.878 proveedores activos.**

**97 % de pagos realizados a proveedores locales.**

Los proveedores del Banco son, en su mayoría, Pymes, y pertenecen a los siguientes rubros: constructoras, marketing y merchandising, gráficas, consultoras, tecnología, limpieza y seguridad. Asimismo, sólo el 1 % de los pagos realizados a proveedores corresponde al exterior.

En 2020, el Banco intensificó el cumplimiento de la normativa interna del área de Compras y sus actualizaciones relativas a los proveedores, a través de las siguientes acciones:

- Obligatoriedad de ser cliente del Banco mediante la apertura de una cuenta gratuita de proveedores.
- Obligatoriedad del uso del formulario RFI (pedido de información de primera vez) para el análisis y la evaluación de los proveedores en forma previa a la realización de cualquier tipo de operaciones. Este año, se contrató a la empresa Fidelitas especializada en el análisis y evaluación de proveedores) para realizar una prueba piloto donde nos elaborarán un análisis detallado de una muestra de 100 proveedores definidos como críticos.
- Incorporación al RFI mencionado anteriormente, cuestiones relacionadas con sustentabilidad y responsabilidad social, y procesos de anticorrupción para considerarlo como un elemento más al momento de iniciar una relación con un proveedor.
- Modificaciones con la Gerencia Ejecutiva de

Asuntos Legales, en modelos de contratos a utilizar en las distintas operaciones de compras de bienes y contrataciones de servicios, entre las cuales se incorporó la cláusula de Integridad.

- Adecuación de la normativa para reemplazar el circuito de aprobación de propuestas técnicas que van a Directores. Anteriormente era en papel y ahora se hace 100 % online, vía mail.

## PERFIL DE PROVEEDORES

### Proveedores activos

2020 **1.878**

2019 **1.958**

### % de proveedores locales

2020 **99 %**

2019 **98 %**

### % de proveedores locales

2020 **\$ 7.942.567.819**

2019 **\$ 6.074.625.916**

### % de pagos efectuados al exterior del país

2020 **1 %**

2019 **2 %**

## PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Banco Patagonia cuenta con un proceso de selección estandarizado que le permite garantizar la transparencia de su implementación, y la contratación de organizaciones que cumplan con los estándares y valores corporativos. Este comienza a partir de una propuesta técnica que ingresa en un circuito para su evaluación, aprobación, ejecución, y posterior control de la calidad del servicio realizado entre el equipo de compras y el área solicitante.

En 2020, la entidad continuó implementando el formulario de requerimiento inicial para el análisis y la evaluación de los proveedores en forma previa a la realización de cualquier operación. Entre la información requerida se incluye: la situación contable, financiera, legal e impositiva del proveedor; sus capacidades; los cinco principales clientes; aspectos laborales; certificaciones de calidad; medidas implementadas para la Prevención del Lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas; aspectos ambientales relacionados con la gestión de residuos y aspectos relacionados con planes anticorrupción y vinculación o no de los mismos con el Estado.

Por otra parte, el Banco continuó incluyendo una cláusula de responsabilidad ambiental en los contratos con sus proveedores relacionada al manejo, traslado, acopio, uso o desecho de materiales o residuos peligrosos. En este marco, el Banco incorporó pedidos de información sobre criterios de sustentabilidad como un aspecto adicional a considerar al momento de la evaluación de estos.

## LANZAMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA PROVEEDORES

Durante este año, Banco Patagonia concluyó la elaboración del Código de ética específico para proveedores. El documento será enviado por etapas hasta lograr que la totalidad de los miembros de la cadena de suministros del Banco tomen conocimiento del mismo.

## PROCESO DE EVALUACIÓN

**60 proveedores evaluados por un experto externo en la temática.**

El Manual de Compras y Contrataciones del Banco describe el circuito de evaluación de proveedores del Banco de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Norma ISO 9001. En 2020, se modificó el circuito de aprobación de propuestas -que antes se enviaban en formato papel- para su firma. Actualmente, este sistema fue modificado al envío por correo electrónico para la aprobación, lo que disminuyó el consumo de papel en un 33,4 %.

Durante el proceso, se examina la situación contable, financiera, legal e impositiva del proveedor. También se realiza un control de la documentación laboral correspondiente al art. 30 de la Ley de Contrato de Trabajo y se evalúan aspectos relacionados con criterios de sustentabilidad.

Banco Patagonia incorpora criterios de sustentabilidad en los pedidos de información inicial para evaluación de proveedores (RFI), por los cuales les consulta acerca de su estrategia de RSE y sustentabilidad.

Asimismo, se realizaron controles a través de cruces con las bases provistas por la AFIP, para identificar y discontinuar proveedores que se encuentren incluidos en la base de facturas apócrifas de dicho organismo. Además, se implementaron protocolos de higiene en el marco del COVID-19 a los proveedores que ingresaron al Banco a desarrollar sus tareas.

Banco Patagonia volvió a contratar una empresa externa especialista en evaluación de proveedores. Esta acción alcanzó a 60 proveedores en 2020.

## COMPORTAMIENTO RESPONSABLE CON LA CADENA DE VALOR

**100 % de proveedores de servicios de seguridad capacitados en derechos humanos.**

Las empresas proveedoras del servicio de seguridad deben cumplir con todos los requisitos enumerados en el Decreto 1002/99. Entre ellos, la obligación

de que los guardias completen un curso básico de capacitación, en el cual se interiorizan en temas de seguridad y vigilancia, aspectos legales, derechos humanos y primeros auxilios.

El Banco también le exige al personal de seguridad que cumpla con normas operativas y obligatorias propias. El objetivo es establecer y delimitar las funciones, responsabilidades y prohibiciones de los guardias en las sucursales. Las instrucciones incluyen normas de carácter general, el procedimiento para la recarga y el balanceo de los de los cajeros, el procedimiento de ingreso a sucursales, el horario de inicio y finalización del servicio, y las vías de comunicación que deben tener presentes.

Como fiduciario, el Banco continuó con el apoyo a proveedores pymes otorgándoles un vehículo de financiamiento. En 2020, la Entidad administró fideicomisos de Ribeiro, Falabella y Mercado Libre.

## CANALES DE COMUNICACIÓN

Para asegurar una comunicación fluida, el Banco puso a disposición de sus proveedores canales y herramientas de diálogo que incluyen vía telefónica, e-mail y plataformas digitales. Además, la Entidad fomentó el contacto frecuente con el Gerente de Administración y Servicios Generales, con el Jefe de Compras y con el equipo en general.

En 2020, el Banco continuó utilizando la línea ética de proveedores como un canal de comunicación con proveedores actuales y potenciales. Durante este año, no se recibió ninguna denuncia.

## BENEFICIOS A PROVEEDORES

El Banco ofreció los siguientes beneficios a sus proveedores:

- Revisión de precios y tarifas en forma periódica sobre todo en contextos inflacionarios e incorporación de cláusulas de revisión vía IPC.
- Apertura de cuentas gratuitas y paquetes de productos en el Banco.
- Referencias a otras entidades financieras para ampliar la venta de sus servicios o productos.
- Asesoramiento en cuanto a la elaboración de propuestas de servicios o contratos para operar con el Banco.



## Ambiente

Consciente de que su operación implica un impacto ambiental tanto directo como indirecto, Banco Patagonia trabaja especialmente para lograr una gestión responsable de recursos y residuos. Además, mediante su política de análisis de crédito fomenta el desarrollo de acciones de capacitación y alianzas multisectoriales, y la adhesión de clientes y otros grupos de interés a su compromiso de cuidado medioambiental.

## CAPÍTULO

10





## ACCIONES DESTACADAS PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DEL NEGOCIO

### Meta energética

Banco Patagonia cumplió la meta definida para 2020 de disminuir el nivel de consumo en 0,5 Kw/m<sup>2</sup> por año. La nueva meta para 2021 será de 0,6 Kw/m<sup>2</sup>.

### Eficiencia energética

Se redujo el consumo de energía eléctrica a través de acciones de operación, gestión técnica y administrativa. Como resultado, se obtuvo un ahorro energético de 4 % en sucursales, y 10 % en áreas centrales.

### Digitalización de procesos

Banco Patagonia digitalizó procesos y eliminó la impresión de documentos anexos. Con la inclusión de la Firma Digital, apuntó a alcanzar un ahorro del 100 % en el consumo de papel.

### COMPROMISO CON EL AMBIENTE

Banco Patagonia se compromete con un empleo consciente y eficiente de los recursos y con la gestión responsable de los residuos. Lo hace siguiendo tres líneas de acción: administrativa, operativa y técnica, a través de su Programa Triple E (Eficiencia, Eficacia y Efectividad).

### GESTIÓN DE IMPACTOS INDIRECTOS

#### Análisis de riesgos sociales y ambientales

**2.365 propuestas categorizadas en 2020.**

**100 % de cumplimiento en los requisitos solicitados por las propuestas.**

Banco Patagonia analiza los riesgos sociales y ambientales sobre el universo de clientes que cumplen con operaciones fondeadas a través de organismos

multilaterales y financiación de proyectos de inversión a largo plazo por monto igual o superior a 10 millones de dólares.

Antes del otorgamiento de la calificación, el Banco evalúa un conjunto de aspectos vinculados al análisis de riesgos sociales y ambientales, como el cumplimiento de leyes y regulaciones medioambientales, laborales y de seguridad social; la existencia de juicios o litigios en materia socioambiental; sanciones, multas o penalidades que se hayan aplicado por incumplimiento de regulaciones socioambientales y que la actividad por financiar no se encuentre excluida conforme las políticas detalladas en el MP 007.

Generación de valor para el ambiente a través del crédito

Los desembolsos recibidos por las líneas de trade y financieras con el objetivo de mejorar la eficiencia energética continuarán en el año 2021, ya que los organismos mantuvieron su apoyo y los recursos, sin solicitar precancelaciones.

### GESTIÓN DE IMPACTOS DIRECTOS

**4 % de ahorro energético en sucursales, y 10 % en áreas centrales.**

**20 % de la energía comprada para el edificio de Av. de Mayo 701 fue una generadora sustentable.**

**33,4 % de disminución del consumo de papel.**

Banco Patagonia continuó implementando buenas prácticas de consumo racional de recursos en sus oficinas y sucursales, a las que además debió sumar iniciativas específicas en respuesta a la situación de pandemia por COVID-19

#### Programa Triple E (Eficiencia, Eficacia, Efectividad): los logros destacados de 2020

- Compra de tarjetas. Banco Patagonia logró contar con proveedores suficientes para diversificar la compra y generar mayor competitividad e implementar un nuevo modelo de negociación de tarifas y compras bianuales.
- Compra de cheques. A través de la negociación de tarifas se lograron importantes ahorros.
- Ahorro de energía. El Banco redujo el consumo de energía eléctrica mediante acciones de operación, de gestión técnica y administrativas.
- Generación sustentable. La entidad logró utilizar energía sustentable en un 20 % del consumo de su edificio principal a través de la compra de energía renovable y por otra parte se logró una disminución propiamente del consumo del orden del 10% en áreas centrales y 4% en la red de sucursales.
- Bolsa Cristal. Esta iniciativa reemplaza las carpetas de tres solapas por la bolsa cristal en el envío de legajo de clientes. Se trata de un elemento más económico que elimina, además, hojas de impresión de las carátulas.

### Consumo de energía

A lo largo de 2020, Banco Patagonia llevó adelante distintas tareas para cumplir con el objetivo de hacer más eficiente el uso de la energía:

- Continuó con la compra mensual del 20 % de la energía eléctrica que alimenta el edificio de Av. de Mayo 701 a la generadora de energía sustentable La Genoveva.
- Como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en 2020 el Banco se obtuvo un ahorro energético de 4 % en sucursales, y 10 % en áreas centrales.
- La entidad cumplió la meta definida para 2020 de disminuir el nivel de consumo en 0,5 Kw/m<sup>2</sup> por año. La nueva meta para 2021 será de 0,6 Kw/m<sup>2</sup>.

#### El Banco, además:

- Puso en servicio manual "a demanda" los servicios de iluminación y aire acondicionado en los diferentes sectores del edificio de Av. De Mayo y Luzuriaga. En el edificio de Av. de Mayo 701, por su parte, se desactivó el automatismo de arranque de los equipos de AA.
- Continuó utilizando los aires acondicionados a 24 grados.
- Fomentó el uso racional de la energía en publicidades luminosas y sucursales mediante el encendido de marquesinas de 20 a 24 horas.
- Llevó a cabo un control del apagado en horarios no necesarios e iluminó con tecnología LED su nueva cartelería.
- Continuó con la migración a tecnología LED la iluminación de marquesinas de sucursales.
- Instaló sistemas de aire acondicionado por sectores (VRF) y un nuevo equipamiento termo mecánico más eficiente y de menor consumo energético en sucursales seleccionadas.
- Controló los viajes de transporte de caudales para hacer más eficientes los procesos y reducir los trayectos.

Banco Patagonia continuó dando de baja los servicios de gas natural en sucursales, un plan que seguirá vigente en 2021.

## Reporte de consumo de energía eléctrica e intensidad energética

### Consumo energético interno

#### Energía eléctrica

2020 **18.829 MWh**

2019 **19.638 MWh**

### Intensidad energética en KWh/m<sup>2</sup>

#### Sucursales

2020 **15,27** 2019 **15,91**

#### Áreas centrales

2020 **17,03** 2019 **18,97**

Entre sus logros sustentables del año, en 2020 Banco Patagonia migró parte de los sistemas de AA a equipamientos de menor consumo, inició la obra de reemplazo de los ascensores del edificio de Avenida de Mayo lo que permitirá ahorrar un 50 % de energía, y compró un 20 % de la energía para el edificio de Av. de Mayo 701 a una generadora sustentable.

#### Especificamente para adaptarse al contexto de pandemia, a lo largo de 2020, Banco Patagonia:

- colocó dispensers de alcohol en gel en lobbies de sucursales y pisos de edificios centrales.
- señalizó la distancia social recomendada en las veredas de las sucursales.
- elaboró el protocolo de limpieza para casos sospechosos o positivos de COVID-19.
- estableció el turno mínimo de limpieza de 7 horas en sucursales.
- gestionó la limpieza del lobby de las sucursales durante los fines de semana.
- colocó barreras de protección para los escritorios de los oficiales.
- implementó la señalización en pisos y sillas de espera.
- instaló tapetes desinfectantes en los accesos a los edificios centrales.
- dispuso tablets y proveyó de termómetros digitales para la medición de temperatura en sucursales.

## Valor para la biodiversidad

Las siguientes son las sucursales de Banco Patagonia ubicadas en terrenos con alto valor de biodiversidad:

- Sucursal Chilicito, La Rioja
- Sucursal Calafate, Santa Cruz
- Sucursal Ushuaia, Tierra del Fuego
- Sucursal San Martín de los Andes, Neuquén
- Sucursal Villa La Angostura, Neuquén
- Sucursal El Bolsón, Río Negro
- Sucursal Ingeniero Jacobacci, Río Negro
- Sucursal Beltrán, Río Negro
- Sucursal Campo Grande, Río Negro
- Sucursal Los Menudos, Río Negro
- Sucursal Fernández Oro, Río Negro
- Sucursal Enrique Godoy, Río Negro
- Centro de Atención Dina Huapi, Río Negro
- Cajero Automático Playas Doradas, Río Negro
- Centro de Atención Comercial Las Grutas, Río Negro
- Cajero Automático Municipalidad de Norquincó, Río Negro

## Gestión del papel

Una de las actividades destacadas en esta materia durante 2020 fue la digitalización de procesos. Mediante este proceso, Banco Patagonia reemplazó los formularios en papel por operatorias vía correo electrónico y otras modalidades virtuales, como chats y línea telefónica grabada.

Además, Banco Patagonia eliminó la impresión de documentos anexos y los reemplazó por documentos digitales en COLD. También suprimió el papel en el ámbito de la venta telefónica en sucursales y lo reemplazó por la aceptación del cliente a través de Patagonia e-bank Personas.

Por otra parte, con el objetivo de mantener la operatoria de las sucursales, el Banco estableció procesos para la venta de productos en forma remota para alta y upgrade de Paquetes Patagonia (Paquete, primera o segunda tarjeta), alta de productos opcionales (caja de ahorros en dólares, euros y cuenta corriente en pesos) y alta de adicionales de tarjeta de crédito y aumento de límite de compra.

También en 2020 la entidad implementó procesos de alta remota vía correo electrónico para personas jurídicas, con firma por única vez de un formulario de acuerdo al marco para los siguientes procesos:

- Custodia de global de Títulos y Plazo Fijo (incluida la custodia de otros bancos)
- Transferencias MEP del mismo titular
- Cierres de cambio
- Derivados
- Alta de Interbanking / Plan Sueldos / Cash Management / Tarjetas Comerciales / Préstamos Comerciales
- Gestión de documentación legal
- Apertura de cuentas a la vista para uso judicial con entrega de tarjeta en domicilio (instruidas por oficios judiciales sin trámite presencial)
- Programas de repatriación de fondos (apertura de cuentas, constitución de plazo fijo) en forma remota
- Gestión remota de saldos inmovilizados de clientes por depósitos a plazo fijo vencidos

## A lo largo del año, la Entidad también:

- entregó kits Plan Sueldos en domicilio del cliente.
- gestionó operatorias y procedimientos para la actualización de legajos mediante las asambleas virtuales de las empresas.
- estableció un proceso de control sobre legajos digitales para el alta de Préstamos Prendarios de GPAT.
- habilitó el módulo consultivo de Patagonia e-bank Empresas a toda la Red de Sucursales, Centros de Empresas y Segmentos Corporate, Finanzas y Sector Público.
- estableció el Proceso de Gestión de Garantías vía correo electrónico.
- simplificó el proceso de alta y liberó prendas de billetes.
- adecuó los procesos de pago a beneficiarios ANSES.
- puso en funcionamiento un circuito de contingencia para depósito de cheques (segmentos mayoristas) en ATM.
- gestionó oficios judiciales por vía electrónica sin generación de documentación física.

## Digitalización del legajo de Personas Jurídicas

Durante 2020, Banco Patagonia implementó la funcionalidad Gestión Documental en Plataforma

Comercial, que permite poner a disposición en Sharepoint la documentación legal e instrumental presentada por los clientes de segmentos mayoristas. Los procedimientos y productos/servicios implementados fueron Patagonia e-bank Empresas, Cash Management, Plan Sueldos, Tarjetas Comerciales, Interbanking y Garantías.

## Cantidad de trámites cursados de paquetes

MODALIDAD	2020	2019
Con formularios impresos	63.001	<b>121.881</b>
Legajo digital-firma digital	75.762	<b>106.020</b>
Legajo digital-firma en papel	25.134	<b>40.253</b>
<b>TOTAL</b>	<b>163.897</b>	<b>268.154</b>

## Uso de papel

El Banco logró una reducción del uso de papel de 33,4 % en relación con el año anterior.

CONSUMO DE PAPEL (1) EN TONELADAS	2020	2019
Resmas de papel carta	86,9	128
Resmas de papel A4	0,67	3,1
R	0,2	0,75
<b>Total</b>	<b>87,77</b>	<b>131,85</b>

(1) Se toma como referencia que cada resma pesa 2,5 k.

## Otros datos de la gestión:

- Cantidad de clientes digitalizados: 1.586.482
- Cantidad de personas digitalizadas: 1.459.802
- Cantidad de documentos digitalizados: 16.471.336
- Porcentaje de trámites cursados de paquetes que se realizaron con legajo digital: 61 %

En 2020, Banco Patagonia digitalizó procesos y eliminó la impresión de documentos anexos. Con la inclusión de la Firma Digital, apuntó a alcanzar un ahorro del 100 % en el papel involucrado.

## Gestión de recursos

En el contexto de la pandemia por el COVID-19, los desafíos en materia de gestión de recursos de Banco Patagonia se orientaron, entre otros objetivos, a continuar con la actividad normal desde los domicilios particulares de aquellos colaboradores que tuvieron que desarrollar sus tareas en forma remota.

Durante 2020, el Banco reemplazó el circuito de las aprobaciones de compras que requieren intervención de directores (aquellas mayores a \$ 4.100.000). Se reemplazó el formato anterior –que incluía el legajo en papel– a un circuito 100 % online por correo electrónico.

Adicionalmente, colocó mamparas en todas las sucursales de la Red, instaló dispensers de alcohol en gel en los accesos a los lobbies de ATMs para proteger a los clientes y compró termómetros digitales para medir la temperatura en los accesos a edificios centrales y sucursales.

**Banco Patagonia reemplazó el circuito de aprobaciones de compras por un proceso 100 % online.**

## Gestión de residuos

A lo largo de 2020, Banco Patagonia continuó llevando adelante acciones para fomentar que los colabo-

radores reutilicen y reciclen papel, cartón y plástico, en este caso y debido al contexto de pandemia, mayormente desde sus hogares.

## CONCIENTIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

En este ámbito, Banco Patagonia promovió la campaña “Llená tu botella de amor”, con el fin de que los colaboradores y sus familias incorporaran el hábito de separar residuos en sus hogares y, puntualmente, los plásticos de un solo uso.

Mediante esta propuesta, los voluntarios aprendieron a armar botellas separando plásticos de un solo uso y tomaron conciencia de la importancia de hacerlo para evitar que lleguen a los rellenos sanitarios o el océano. Además, se demostró el valor que tiene la separación de residuos ya que los plásticos recuperados son utilizados como insumos para la construcción de juegos de plaza, pisos y mobiliario.

Además, en 2020 al no poder llevar a cabo la plantación anual de árboles, se desarrolló una iniciativa lúdica online para concientizar sobre la importancia de plantar árboles y también favorecer su conservación. A través de esta nueva experiencia, el Banco junto a los voluntarios, lograron proteger 500 m<sup>2</sup> de bosque nativo.



# CIERRE

El Directorio hace llegar su agradecimiento a clientes, proveedores, instituciones financieras, organismos de control y accionistas por el apoyo recibido, y especialmente al personal de la Entidad por su esfuerzo, profesionalismo y compromiso demostrados durante el presente ejercicio.

**25 de febrero de 2021.**



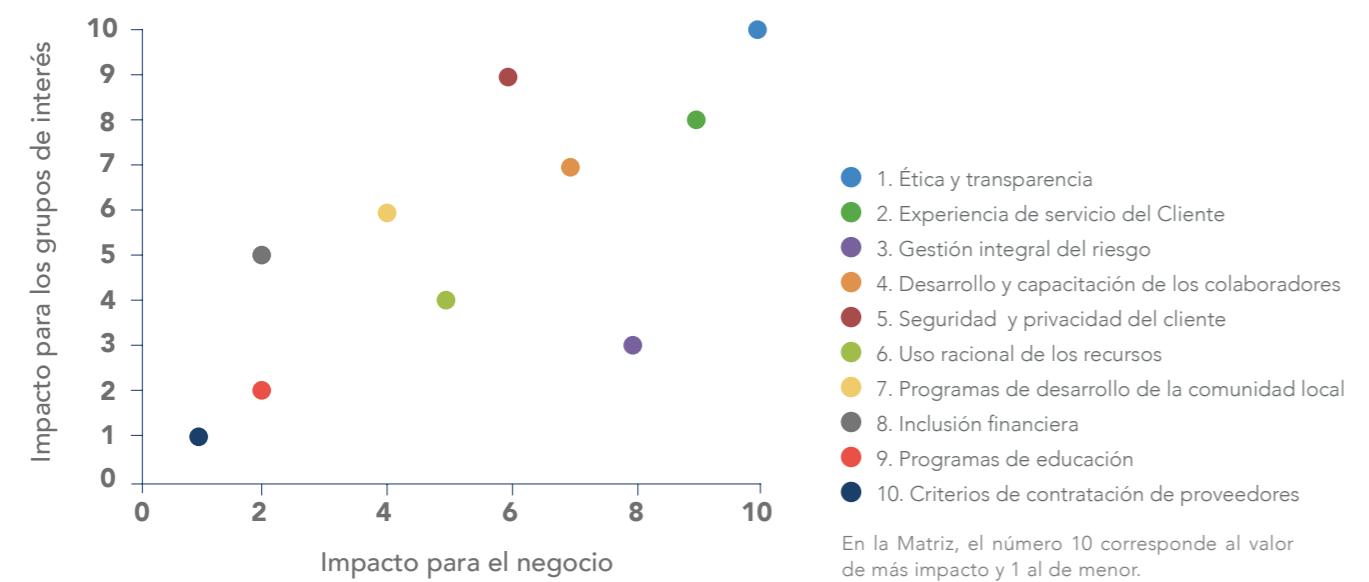
## ANEXO I - ANÁLISIS DE MATERIALIDAD E ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Banco Patagonia identifica los temas más relevantes de la sustentabilidad para su negocio y que impactan más significativamente en sus grupos de interés con un ejercicio de materialidad. Como resultado de este análisis, 10 temas materiales fueron seleccionados como lo más relevantes para su gestión, y que además guían sus programas e iniciativas para la generación de valor económico, social y ambiental.

Estos temas son monitoreados en forma anual a través de acciones específicas realizadas con sus grupos de interés. En 2020, este análisis se continuó profundizando con el Marco de referencia de Reporte Integrado proporcionado por el Consejo

Internacional de Reporte Integrado ("IIRC") y los principios del Estándar "GRI 101: Foundation 2016": materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD



TEMAS MATERIALES	ACCIONES DE BANCO PATAGONIA	ESTÁNDARES GRI ASOCIADOS	GRUPOS DE INTERÉS INVOLUCRADOS
<b>Ética y transparencia</b>			
Código de ética y mecanismos de reclamos ante temas éticos y de conflicto de intereses.	Normas, políticas y códigos internos que guían su accionar. Lanzamiento del Código de ética para proveedores. (Pág. 70, 72)	Anticorrupción	Accionistas Clientes Colaboradores Sociedad Proveedores
Capacitación en prevención de lavado de activos y terrorismo.	Cursos internos y externos para los colaboradores sobre Prevención de lavado de activos, Fraude, Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Continuidad del Negocio (BCP), entre otros. (Pág. 72-73)		
<b>Gestión integral del riesgo</b>			
Gestión riesgos financieros, crediticios, operacionales y no financieros.	Proceso de gestión integral de riesgos conforme a los lineamientos establecidos por el B.C.R.A., y de acuerdo con las mejores prácticas recomendadas por el Comité de Basilea. (Pág. 58-65)	Anticorrupción Tema propio: Evaluación de implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos sobre productos.	Accionistas Clientes Colaboradores Sociedad Proveedores
Gestión de riesgos sociales y ambientales en el otorgamiento de créditos.	Política de Créditos y Sistema de Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales para el análisis de las operaciones de crédito. (Pág. 132)		
Mecanismos control para la lucha contra la corrupción y prevención de delitos financieros.	Productos y transacciones alcanzados por la Parametrización de Prevención de Lavado de Activos (PLA) y Financiamiento del Terrorismo (FT). (Pág. 72-73)		
Control de gestión y auditorías.	El Comité de Auditoría toma conocimiento de la actividad de Auditoría Interna. (Pág. 58-65)		
<b>Experiencia de servicio del cliente</b>			
Medición de la satisfacción del cliente.	Medición de satisfacción de los clientes en cada uno de los canales de atención, sistema NPS (Net Promoted Score), nuevo canal digital de Relacionamiento con Clientes, encuestas internas para acompañar el lanzamiento de nuevos canales de atención y venta digitales, encuesta cualitativa para profundizar feedbacks, atención en redes sociales. (Pág. 93-94)	Marketing y etiquetado. Tema propio: Experiencia de servicio del cliente.	Clients Colaboradores
Beneficios al cliente.	Oferta de beneficios digitales, alianzas comerciales con socios estratégicos, Club Patagonia, eventos de fidelización, relacionamiento y captación de clientes. (Pág. 92-93)		
Desarrollo de canales de atención y comunicación digitales.	Nuevo Canal de Relacionamiento Digital, Desarrollo de Patagonia e-bank Empresas, Patagonia e-bank Personas, Patagonia Móvil, Programa de Venta sin papel, Proyecto de digitalización de legajos. (Pág. 72-73, 81-84, 134-135)		
<b>Seguridad y privacidad del cliente</b>			
Seguridad personal de los clientes.	Centro de Monitoreo Remoto de sucursales. Políticas, manuales y prácticas de seguridad, nuevos protocolos COVID-19, y controles internos y auditorías externas en sucursales. (Pág. 95-96)	Salud y seguridad de los clientes Privacidad del cliente Prácticas en materia de seguridad Formación y enseñanza.	Clients Accionistas Colaboradores
Seguridad en el manejo de datos y privacidad de la información.	Implementación de la Estrategia de Ciberseguridad, desarrollo de evaluaciones asociados a ciberseguridad, certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado a la norma ISO 27001. (Pág. 53, 62-63, 94, 96)		
Capacitación en seguridad de la información y personal a colaboradores según corresponda.	Plan de Capacitación y Concientización que incluyó inducciones para nuevos colaboradores y concientización digital, e-learning de "Seguridad de la Información". (Pág. 96)		

TEMAS MATERIALES	ACCIONES DE BANCO PATAGONIA	ESTÁNDARDES GRI ASOCIADOS	GRUPOS DE INTERÉS INVOLUCRADOS	TEMAS MATERIALES	ACCIONES DE BANCO PATAGONIA	ESTÁNDARDES GRI ASOCIADOS	GRUPOS DE INTERÉS INVOLUCRADOS
<b>Inclusión financiera</b>							
Accesibilidad a sucursales.	Cajeros automáticos adaptados con una aplicación especial para personas no visentes, y sucursales que cuentan con rampas y asesores para personas con problemas de motricidad. Adaptación de protocolos por COVID-19. (Pág. 95)	Comunidades locales. Tema propio: Inclusión financiera.	Sociedad Clientes	Programas de cultura.	Apoyo a organizaciones en el desarrollo de proyectos orientados a la promoción cultural. Este año no se realizaron acciones relacionadas a este pilar.	Desempeño Económico. Comunidades locales. Tema propio: Inclusión financiera.	Sociedad
Productos y servicios para personas de grupos vulnerables, personas no bancarizadas y/o con accesos restringidos.	Productos, servicios y beneficios para el segmento de jóvenes universitarios, y convenios y acuerdos para financiamiento productivo al sector agropecuario. (Pág. 84-89, 117-118)			Voluntariado.	Programa de voluntariado corporativo "Voluntarios Patagonia" tiene como objetivo acompañar el espíritu solidario de los colaboradores, consolidar la conciencia comunitaria y promover el sentido de pertenencia. (Pág. 119-123)		
Educación financiera.	Talleres de inclusión y educación financiera para niños, jóvenes y personas de la tercera edad, junto a organizaciones de la sociedad civil aliadas. (Pág. 116-117)			Emprendedurismo.	Banco Patagonia Innova y Programa de Fortalecimiento a Emprendedores de la provincia de Río Negro. (Pág. 117-118)		
<b>Desarrollo y capacitación de los colaboradores</b>							
Desarrollo de carrera.	Programa Talentos del País y Taller de Selección por Competencias para Gerentes y Mandos Medios. Lanzamiento del Talleres de Transformación de Equipos 3.0. Publicación de búsquedas internas. (Pág. 102, 104-106)	Empleo. Formación y enseñanza	Colaboradores	Apoyo a la educación formal.	Desafío Banco Patagonia y Promoción de Lectura y de Escritura y Concurso de Poesías en escuelas junto a Fundación Ruta 40. (Pág. 115-116)	Comunidades locales. Tema propio: Educación financiera.	Sociedad
Evaluación a colaboradores.	Revisión del Proceso de Gestión del Desempeño para acompañar el desarrollo de los equipos de trabajo. (Pág. 106)			Educación financiera.	Programa de Economía Personal junto a Fundación Junior Achievement y el Ministerio de Educación de la Provincia de Río Negro, Programa "Un click de confianza" para la tercera edad, Taller Aprendamos a Ahorrar para alumnos en escuelas medias y universidades. (Pág. 116-117)		
Gestión del clima laboral	Implementación del Programa de Contención Emocional (PEACE) y visitas a sucursales virtuales. Programa de Asistencia al Empleado (PAE) para acompañar a colaboradores y familiares directos que atravesaron situaciones críticas. (Pág. 106-107)			Alianzas estratégicas con organizaciones e instituciones.	Generación de alianzas estratégicas con el objetivo de generar juntas iniciativas de impacto social, de la mano de quienes trabajan en el campo de acción y son expertas en las diferentes temáticas en las que el Banco hace foco en su inversión. (Pág. 113-114)		
<b>Uso racional de los recursos</b>							
Uso responsable de la energía y agua.	Líneas de trade y líneas financieras con bancos multilaterales y de desarrollo, con el objetivo de mejorar la eficiencia energética. Definición de metas energéticas anuales y proyectos de eficiencia energética en edificios centrales y sucursales. Diseño edificio y cartelería respeta lo más posible el entorno en sucursales ubicadas en zonas con valor de biodiversidad. (Pág. 133-134)	Materiales. Energía.	Sociedad	Proceso de selección y evaluación.	Proceso de compras detallado en el manual de compras y contrataciones. Incorporación de criterios de sustentabilidad en los pedidos de información inicial para evaluación de proveedores (RFI). (Pág. 127-128)	Prácticas de adquisición. Evaluación social de los proveedores. Evaluación ambiental de proveedores.	Proveedores
Gestión sustentable del papel.	Desarrollo de opciones digitales para minimizar el impacto por consumo de papel, digitalización de procesos. Digitalización del legajo de Personas Jurídicas. Tecnología de firma grafométrica (Pág. 134-135)						
Separación de residuos.	Programa de separación de residuos en Edificios Centrales y sucursales como papel, cartón y plástico, y reutilización o donación de mobiliario. (Pág. 136)						
<b>Programas de desarrollo de la comunidad local</b>							
<b>Programas de educación</b>							

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Esta Memoria fue elaborado "de conformidad" con los Estándares GRI, opción Esencial. En esta sección se presenta el Índice de Contenidos de GRI con sus respectivas páginas y notas para aquellos tópicos materiales definidos en el Análisis de materialidad descripto en este documento.

### ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
GRI 101: Fundamentos 2016			
Contenidos Generales			
	102-1 Nombre de la organización	9	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	16, 80-81, 84-91	
	102-3 Ubicación de la sede	Buenos Aires, Argentina	
	102-4 Ubicación de las operaciones	Argentina	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	9	
	102-6 Mercados servidos	16, 80-81, 84-91	
	102-7 Tamaño de la organización	16, 17, 28-29, 101	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	101 - Empleados con contrato laboral permanente en CABA y Bs. As.: 2092 Empleados con contrato laboral permanente en Interior del país: 1108	
	102-9 Cadena de suministro	126-127	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	81	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	40, 58-59, 64, 132	
	102-12 Iniciativas externas	9, 114	
	102-13 Afiliación a asociaciones	17	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-6	
	102-15 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	4-6, 40, 58-64, 70, 72, 76-77	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	17, 70, 72	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	72	
	102-18 Estructura de gobernanza	46, 47, 51-54	
	102-19 Delegación de autoridad	46, 47	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Banco Patagonia cuenta con un área de RSE que depende de la Gerencia de Clima Organizacional, dependiente de la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional, que es la responsable de la coordinación de los programas de inversión social y de las acciones relacionadas con la gestión de sustentabilidad desarrolladas en conjunto con otras áreas del Banco.	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	48 - Los grupos de interés están representados a través de los miembros de las Superintendencias y Gerencias Ejecutivas que dependen directamente del Directorio, y responden a sus expectativas y necesidades.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Ningún miembro titular del Directorio cumple una función ejecutiva dentro de la Entidad. La antigüedad de cada miembro en el Directorio, sus edades, así como sus currículos, donde se detallan las competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales, se encuentran publicados en el sitio institucional del Banco <a href="http://www.bancopatagonia.com/institucional/organizacion/autoridades.php">www.bancopatagonia.com/institucional/organizacion/autoridades.php</a>	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente de Banco Patagonia no ocupa un cargo ejecutivo.	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	47	
	102-25 Conflictos de intereses	48	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	47	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	47	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	48	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	51-54, 58-65	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	67-70, 72	
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	51-54, 58-65 La frecuencia de los análisis y estudios sobre riesgos económicos, sociales y ambientales varía según la herramienta utilizada. Se realizan evaluaciones anuales y también periódicas en el marco de las reuniones de Directorio y de Superintendentes.	
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Directorio del Banco es quien revisa y aprueba la Memoria Anual Integrada.	
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	140 - El Directorio conoce las opiniones y expectativas significativas de los grupos de interés a través de las presentaciones de los estudios de mercado, encuestas de satisfacción, análisis del clima laboral, evaluación de los programas sociales, entre otros. Entre las preocupaciones importantes se incluyen los temas seleccionados en el Análisis de Materialidad.	
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	140	
	102-35 Políticas de remuneración	161-162	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	161-162			<b>Desempeño económico</b>		
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	161-162		GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	102-38 Ratio de compensación total anual	No reportamos esta información por cuestiones de confidencialidad debido al contexto de nuestro país, con el fin de cuidar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la compañía.			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	12-13, 16-18, 40	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual				103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50-54, 58-64, 114	
	102-40 Lista de grupos de interés	41		GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	17, 113	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	101			201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	132	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	41			201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Además del plan de prestaciones establecido según la ley laboral, no existe un fondo independiente para tal propósito para nuestros colaboradores.	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	41,48, 81-84, 92-94, 102, 106-108, 114, 128, 140		<b>Prácticas de adquisición</b>			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	81, 83, 93, 140		GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	9			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 126-127	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	140-143			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	126-128	
	102-47 Lista de temas materiales	140-143		GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	126	
	102-48 Re-expresión de la información	La información presentada en el informe no afecta la comparabilidad con informes anteriores.		<b>Anticorrupción</b>			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No hubo cambios en la elaboración de informes.		GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	102-50 Periodo objeto del informe	9			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 58, 61-62, 70, 72-73	
	102-51 Fecha del último informe	Año 2020			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67-70, 72-73	
	102-52 Ciclo de presentación de memoria	Anual		GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	70, 72	
	102-53 Punto de contacto para preguntas acerca del reporte	Coordinación general: Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional rse@bancopatagonia.com.ar (011) 4323 - 5517 Av. de Mayo 701, Ciudad Autónoma de Buenos Aires. www.bancopatagonia.com.ar			205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	70, 72-73	
	102-54 Declaración de reportar acorde a los Estándares del GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.			205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se registraron casos de corrupción.	
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	144		<b>Materiales</b>			
	102-56 Verificación Externa	Informe de Aseguramiento Limitado de Contadores Independientes sobre la Memoria Anual Integrada.		GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
					103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 132, 133-136	
					103-3 Evaluación del enfoque de gestión	133-136	
				GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	135	
					301-2 Insumos reciclados utilizados	El Banco no utiliza elementos reciclados para realizar productos y servicios primarios. Sin embargo, utiliza papel sustentable fabricado a partir de fibra de caña de azúcar.	
					301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		No aplica por el tipo de negocio de Banco Patagonia.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>Energía</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143		GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 132-134			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	104-106	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	133-134			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	104-106	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	134		GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	105	
	302-3 Intensidad energética	134			404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	104-106	
	302-4 Reducción del consumo energético	133-134			404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	106	
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	133-134		<b>Prácticas en materia de seguridad</b>			
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143		GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 127-128			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 96, 128	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	128			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	96, 128	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	128		GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	96	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Actualmente, Banco Patagonia no tiene conocimiento de la existencia de impactos negativos significativos en la cadena de suministros por este concepto. No obstante lo mencionado se efectúa controles respecto del cumplimiento de las obligaciones previsionales de ciertos proveedores definidos como "críticos" por tener personal trabajando en sus edificios.		<b>Comunidades locales</b>		
<b>Empleo</b>							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143		GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 101-102			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 113-119, 123	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	102			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	114	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	103		GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	113-119	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	108-109			413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No se registraron impactos negativos en las comunidades locales por el desarrollo de las operaciones del Banco.	
	401-3 Permiso parental	Nota 1			<b>Evaluación Social de los proveedores</b>		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143		GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 127-128			103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 127-128	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	128			103-3 Evaluación del enfoque de gestión	128	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	128		GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	128	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Actualmente, Banco Patagonia no tiene conocimiento de la existencia de impactos negativos significativos en la cadena de suministros por este concepto. No obstante lo mencionado se efectúa controles respecto del cumplimiento de las obligaciones previsionales de ciertos proveedores definidos como "críticos" por tener personal trabajando en sus edificios.		<b>Comunidades locales</b>		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 70, 72, 93-96	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	93-96	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	93-96	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se han registrado casos derivados del incumplimiento de la normativa descripta.	
<b>Marketing y etiquetado</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 60-61, 70, 72	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60-61, 70, 72	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Todos los productos, servicios y operaciones de Banco Patagonia S.A. se encuentran sujetos a la normatividad del Banco Central de la República Argentina, Comisión Nacional de Valores, Código de Prácticas Bancarias, Unidad de Información Financiera y Superintendencia de Seguros de la Nación. Los canales con los que los clientes cuentan para obtener información o contactarse con el Banco son:  - Página web <a href="http://www.bancopatagonia.com">www.bancopatagonia.com</a> ; - "Patagonia en línea", comunicándose telefónicamente al número 0810 888 8500, de lunes a viernes de 9 a 19hs, en forma gratuita al 0800 777 8500 y desde el exterior del país al 54-11-4316-8500. - Por correo electrónico a <a href="mailto:vdelapena@bancopatagonia.com.ar">vdelapena@bancopatagonia.com.ar</a> y <a href="mailto:mtalavera@bancopatagonia.com.ar">mtalavera@bancopatagonia.com.ar</a> - Por correo postal a la Casilla de Correo N° 1100 CPA C1000WAK Correo Central. - En forma personalizada en cualquiera de las Sucursales del Banco.	
<b>Privacidad del cliente</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 70, 72, 96	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	70, 72, 96	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se han registrado reclamaciones en este sentido.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>Educación financiera</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 113, 116-117	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	114	
	Iniciativas realizadas sobre educación financiera para grupos de interés	116-117	
<b>Inclusión financiera</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 95, 14, 113, 118	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	95, 114	
	Iniciativas realizadas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	95, 118	
<b>Experiencia de servicio del cliente</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 81-84, 93-94	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-84, 93-94	
	Medición de satisfacción de clientes	93	
<b>Evaluación de implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos sobre productos</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	140-143	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	40, 132	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	132	
	Cantidad de propuestas de crédito evaluadas en riesgos sociales y ambientales	132	

## NOTAS 1

### INDICADORES SOBRE LICENCIAS Y REINCORPORACIONES | 2020

	MUJERES	HOMBRES
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en 2020	95	64
Cantidad de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad en 2020	93	64
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en 2019	98	78
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en 2019, y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación	88	70
Tasa de regreso (1)	97,89%	100%
Tasa de retención (2)	89,79%	89,74%

(1) Fórmula= Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja en 2020 / Empleados que se tomaron una licencia en 2020 \*100.  
(2) Fórmula= Empleados que se tomaron una licencia en 2019, y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación/empleados que se tomaron una licencia en 2019 \*100.

## ANEXO II - INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DE CONTADORES INDEPENDIENTES SOBRE LA MEMORIA ANUAL INTEGRADA.

A los señores Presidente y Directores de Banco Patagonia S.A.  
Av. de Mayo 701, Piso 24  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
CUIT: 30-50000661-3

### Información objeto de análisis

Hemos sido contratados por la Dirección del Banco Patagonia S.A. (en adelante, "el Banco") para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre los indicadores de sustentabilidad informados en la sección "Objeto del encargo" de este informe, que se encuentran incluidos en la Memoria Anual Integrada del Banco correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 (en adelante, "la Memoria").

### Objeto del encargo

Los indicadores de sustentabilidad objeto del encargo de aseguramiento limitado se detallan a continuación:

- Clientes
- Colaboradores
- Sociedad
- Proveedores
- Ambiente

### Responsabilidad de la Dirección

La Dirección del Banco es responsable por la preparación y presentación de la Memoria de acuerdo con las directrices de reportes de sostenibilidad versión standard del "Global Reporting Initiative" (en adelante "GRI Standards").

### Asimismo, la Dirección del Banco es responsable por:

a. la información y las afirmaciones contenidas en la Memoria,

b. la determinación de los objetivos del Banco, en

relación con el desarrollo sustentable de resultados y de reporte, incluyendo la identificación de las partes interesadas y los asuntos significativos,

c.

el diseño, la implementación y el mantenimiento de un control interno apropiado de manera que la Memoria no contenga distorsiones significativas debidas a errores o irregularidades, y

d.

mantener registros adecuados que respaldan el proceso de información.

### Responsabilidad de los auditores

Nuestra responsabilidad consiste en llevar a cabo el encargo de aseguramiento limitado y expresar una conclusión en base al trabajo realizado, de acuerdo con las instrucciones recibidas del Banco. No aceptamos ni asumimos responsabilidad hacia terceros distintos del Banco por nuestro trabajo, o por las conclusiones a las cuales arribamos en el informe de aseguramiento limitado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Resolución Técnica N° 35 "Adopción de las Normas Internacionales de Encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados" emitida por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (en adelante, "FACPCE"), en lo que respecta a la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 "Compromisos de Aseguramiento Diferentes de Auditoría o Revisión de Información Financiera Histórica". Dichas normas exigen que cumplamos con los requerimientos de ética, incluyendo los requerimientos de independencia, y que planifiquemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener una seguridad limitada sobre si la Memoria no contiene errores significativos.

### Procedimientos realizados

Un encargo de aseguramiento limitado sobre un informe de sustentabilidad consiste en hacer indagaciones, principalmente a los funcionarios responsables de la preparación de la información presentada en el informe, en realizar procedimientos analíticos y en obtener evidencia mediante otros procedimientos, según se considere apropiado. Estos procedimientos incluyeron:

- Indagaciones a la Dirección para obtener un conocimiento sobre los procesos del Banco, con el objeto de determinar los asuntos relevantes para los grupos de interés del Banco.

- Entrevistas con la Dirección en relación a la estrategia de sustentabilidad, las políticas sobre asuntos significativos y su implementación.

- Entrevistas con el personal responsable de preparar la información incluida en la Memoria.

- Con relación a la información financiera incluida en el "Capítulo 4 - Introducción al Banco" bajo el título "Banco Patagonia en números" indicada con (#) del informe, verificación de que surjan de los estados financieros auditados del Banco al 31 de diciembre de 2020 y por el ejercicio finalizado en esa fecha.

- Inspección, sobre bases selectivas, de documentación para corroborar ciertas manifestaciones de la Dirección.

Un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor en alcance que un encargo de aseguramiento razonable o de auditoría realizado de acuerdo con las Resoluciones Técnicas N° 35 y 32 de la FACPCE respectivamente, y por lo tanto no nos permite obtener la seguridad de que tomaremos conocimiento de todos los asuntos significativos que podrían ser identificados en una auditoría o un encargo de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de auditoría o una conclusión de aseguramiento razonable. Consideramos que los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y

adecuada para nuestra conclusión.

Este informe de aseguramiento limitado ha sido preparado para uso del Banco con el propósito de asistir a la Dirección en determinar si el Banco ha cumplido con los criterios de GRI Standards para un nivel de aplicación esencial en la preparación del Informe, y para ningún otro propósito.

### Independencia

Al llevar a cabo nuestro encargo, hemos cumplido con los requerimientos de independencia de la Resolución Técnica N° 35 de la FACPCE.

### Conclusión

Del trabajo profesional descripto en la sección "Procedimientos realizados" del presente informe, no surgieron indicios que nos lleven a pensar que los indicadores de sustentabilidad informados en la sección "Objeto del encargo", incluidos en la Memoria del Banco correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los criterios de GRI Standards y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

**Ciudad Autónoma de Buenos Aires,  
25 de febrero de 2021**

KPMG

Reg. de Asoc. Prof. CPCECABA T° 2 F° 6

Mabel F. Casillas

Socia

Contadora Pública (UBA)

CPCECABA T° 195 F° 103

## ANEXO III - REPORTE DEL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO 2020

A)

### LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO

#### Principios

**I. La compañía debe ser liderada por un Directorio profesional y capacitado que será el encargado de sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la compañía. El Directorio es el guardián de la compañía y de los derechos de todos sus Accionistas.**

**II. El Directorio deberá ser el encargado de determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el Directorio deberá garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la compañía.**

**III. El Directorio deberá ser el encargado de asegurar una estrategia inspirada en la visión y misión de la compañía, que se encuentre alineada a los valores y la cultura de la misma. El Directorio deberá involucrarse constructivamente con la gerencia para asegurar el correcto desarrollo, ejecución, monitoreo y modificación de la estrategia de la compañía.**

**IV. El Directorio ejercerá control y supervisión permanente de la gestión de la compañía, asegurando que la gerencia tome acciones dirigidas a la implementación de la estrategia y al plan de negocios aprobado por el directorio.**

**V. El Directorio deberá contar con mecanismos y políticas necesarias para ejercer su función y la de cada uno de sus miembros de forma eficiente y efectiva.**

#### 1. El Directorio genera una cultura ética de trabajo y establece la visión, misión y valores de la compañía.

Se aplica la práctica recomendada.

El Directorio de Banco Patagonia (en adelante “Banco Patagonia”, el “Banco” o la “Entidad”) ha aprobado un Código de Ética, que traduce los valo-

res que dicho Directorio pretende que se observen y pregonen en todos los niveles de la organización, en la interacción con los clientes, con compañeros de trabajo, proveedores o la comunidad en la que se opera.

El Código de Ética se ha establecido con el objeto de facilitar el conocimiento y comprensión de los principios éticos y de conducta que cada uno de los integrantes de Banco Patagonia debe cumplir en su desempeño, con eficiencia, calidad y transparencia, respetando la ley y las más altas normas de conducta.

Mediante este Código, el Directorio declara la misión, visión de futuro y valores del Banco, definiendo que “la ética es la inspiración y condición de nuestro comportamiento personal e institucional.”

Adicionalmente, Banco Patagonia cuenta con un Código de Conducta, aplicable a todos los empleados en el ejercicio de sus actividades relacionadas con el rol de Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Integral, que define los deberes de lealtad con que deberán desempeñarse todas las personas alcanzadas y establece la política y los procedimientos correspondientes a las normas legales y éticas.

El Comité de Ética del Banco, dependiente del Directorio, es el Órgano que posee la atribución de resolver las cuestiones interpretativas relativas al alcance del Código de Ética, tomar conocimiento de los reportes que surjan de las denuncias provenientes del Canal de denuncias “Línea Ética”, o de las diferentes fuentes de detección de comportamientos que afecten los principios de integridad institucional. Asimismo, es el Órgano encargado de revisar anualmente el Código de Ética y elevarlo al Directorio para su aprobación.

Asimismo, el Directorio de Banco Patagonia aprobó una Política y un Programa de Integridad, el cual surge como resultado de su compromiso indeclinable con la prevención y lucha contra la corrupción; un compromiso que se asume expresa y públicamente manifestando su postura de “tolerancia cero” frente a cualquier acto de corrupción cometido por algún miembro del Banco. Alineado al Código de Ética y a las políticas específicas vigentes en materia de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento

del Terrorismo, como así también a las políticas de integridad de nuestra Sociedad controlante, el Programa consagra los valores éticos rectores del Banco y provee las directrices necesarias para que todo miembro oriente sus conductas cotidianas hacia la ética y la integridad.

Durante el 2020 se emitieron los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados, inspirados en los valores sostenidos en el Código de Ética. Dicho Código, así como la Política y el Programa de Integridad se encuentran publicados en nuestro sitio web ([www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/etica-e-integridad.php](http://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/etica-e-integridad.php))

Asimismo, y considerando el contexto generado por la pandemia COVID-19, el Directorio impulsó los cambios necesarios para implementar en el Banco el trabajo a distancia así como los demás cambios requeridos por las normas vigentes, tal como se menciona en la Memoria Anual Integrada, en la cual este Reporte se incluye como Anexo II.

#### 2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia. Al hacerlo, el Directorio tiene en consideración factores ambientales, sociales y de gobierno societario. El Directorio supervisa su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño y teniendo en consideración el mejor interés de la compañía y todos sus accionistas.

Se aplica la práctica recomendada.

Tal como surge del Código de Gobierno Societario, el Directorio es responsable de establecer la estrategia global del negocio y en ese marco aprueba el Plan Estratégico. El mismo es elaborado con la participación de todas las Superintendencias, la Gerencia Ejecutiva de Planeamiento, Marca y Comunicación, la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional y la Gerencia Ejecutiva de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas, considerando las variables del contexto macroeconómico, socio-político y regulatorio, así como también las capacidades del Banco en relación a su entorno competitivo, determinando como resultante un nuevo lineamiento estratégico conformado por un propósito, una visión de futuro, valores y un mapa estratégico compuesto por resultados corporativos basados en el creci-

miento y la transformación digital, los objetivos de negocios y de desarrollo humano.

El Directorio monitorea la ejecución del Plan Estratégico, verifica la implementación de estrategias y políticas, el cumplimiento del presupuesto y controla el desempeño de las gerencias en relación con los objetivos fijados y las utilidades previstas. Mensualmente se distribuye y analiza entre los Directores y gerentes de primera línea un “tablero de comando” que resume la evolución de las principales variables, líneas de negocios e índices, comparándolos con los parámetros presupuestados.

Banco Patagonia es signatario del Protocolo de Finanzas Sostenibles, suscripto junto a otras Entidades Financieras argentinas, que identifica la sostenibilidad como guía para el sector financiero. Busca facilitar y fomentar la implementación de las mejores prácticas y políticas internacionales que promuevan una integración entre los factores económicos, sociales y ambientales, para encaminar hacia un desarrollo sostenible de la industria financiera.

#### 3. El Directorio supervisa a la gerencia y asegura que ésta desarrolle, implemente y mantenga un sistema adecuado de control interno con líneas de reporte claras.

Se aplica la práctica recomendada.

La Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, que depende del Directorio, tiene a su cargo la Gerencia de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance. De dicha gerencia depende la Jefatura de Controles Internos, cuya misión es establecer y ejecutar los procedimientos tendientes a monitorear los controles internos a fin de asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de los diferentes procesos del Banco y sus Subsidiarias.

El Directorio es el responsable de asegurar que la Alta Gerencia realiza un seguimiento apropiado y consistente de la implementación de sus políticas, estrategias, el cumplimiento del presupuesto y desempeño de las mismas con los objetivos fijados y las utilidades previstas. A tales fines se han establecido controles e indicadores que permiten detectar desvíos, variaciones y controlar la gestión, cuyo seguimiento está a cargo de Comité de Riesgo Operacional.

Por su parte, los miembros de la Alta Gerencia, son los máximos responsables operativos de la implementación, administración y seguimiento de las normas mínimas de control interno. Siguiendo las mejores prácticas del Marco COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), el Directorio estableció un esquema de tres Líneas de Defensa por la cual, la primera línea (Dueños de Procesos) es propietaria de los riesgos, de su gestión y de la implementación de acciones correctivas para hacer frente a deficiencias de proceso y control, mantener un control interno efectivo ejecutando los procedimientos de control sobre los riesgos de manera constante en el día a día. Una segunda línea en la que se establecen diversas funciones de gestión de riesgos y cumplimiento para ayudar a crear y/o monitorear los controles de la primera línea de defensa (ej.: Controles Internos); y por último una tercera línea que se encuentra constituida por la Auditoría Interna, que proporciona a la alta dirección un aseguramiento comprensivo basado en un alto nivel de independencia y objetividad dentro de la Organización.

**4. El Directorio diseña las estructuras y prácticas de gobierno societario, designa al responsable de su implementación, monitorea la efectividad de las mismas y sugiere cambios en caso de ser necesarios.**

Se aplica la práctica recomendada.

Tal lo definido por la Resolución General N° 797 de la CNV el Gobierno Societario es el conjunto de prácticas, procesos y estructuras por el cual se dirigen y controlan las Compañías, aclarando que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) agrega que el gobierno societario "involucra una serie de relaciones entre la gerencia de la Compañía, su Directorio, accionistas y otra partes interesadas."

El Directorio de Banco Patagonia tiene a su cargo la administración del Banco y tal como surge de las actas de Directorio resultantes de sus reuniones, toma todas las decisiones relacionadas con ese fin, pudiendo afirmar que como parte de ese proceso, diseña las estructuras y prácticas de gobierno societario y a los responsables de su implementación.

El Directorio aprobó un Código de Gobierno Societario, el cual es revisado anualmente evaluando si es

adecuado al perfil, complejidad e importancia económica del Banco. Del mismo surgen las funciones del Directorio, la Alta Gerencia, los Comités, las Auditorías, el Control Interno y las principales políticas de la Entidad.

Tal lo detallado en la Práctica 9, la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, es el área dependiente del Directorio que ejerce una función administrativa y organizativa de los aspectos societarios tanto del Banco como de sus Sociedades controladas, asistiendo a los miembros del Directorio, a los Accionistas y a los integrantes de la Comisión Fiscalizadora en los aspectos formales del funcionamiento de los Órganos que integran. De dicha Gerencia depende la Jefatura de "Gobierno Corporativo y Asesoramiento al Directorio", cuya misión es asesorar y asistir al Directorio en su función de velar por el cumplimiento de la política de Gobierno Societario.

Desde el área de Controles Internos se realiza un procedimiento anual de revisión del presente Reporte.

**5. Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente. El Directorio y sus comités tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización, las cuales son divulgadas a través de la página web de la compañía.**

Se aplica la práctica recomendada.

Los miembros del Directorio de la emisora cuentan con suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente.

Cada uno de ellos ha sido evaluado y autorizado por el Banco Central de la República Argentina, quien ha considerado las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional. Adicionalmente, el Directorio del Banco aprobó un procedimiento de control aplicable a sí mismo y a sus Sociedades controladas, para que anualmente se puedan verificar dichas condiciones.

Sin perjuicio de lo estipulado en Leyes y normas de Organismos de contralor aplicables, las reglas que gobiernan el accionar del Directorio están establecidas en el Estatuto Social y en el Reglamento interno de funcionamiento, integración, duración de los

mandatos, inhabilidades e incompatibilidades, designación del Presidente y los Vicepresidentes, convocatoria a las reuniones, periodicidad de las mismas, quórum y votos, reuniones a distancia, funciones y atribuciones, representación legal, rol de la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, etc.

Durante el ejercicio 2020 se celebraron las reuniones de Directorio cumpliendo con la periodicidad reglamentada, las que contaron con una alta participación de sus miembros. A partir del mes de abril, en virtud de las medidas decretadas por Poder Ejecutivo Nacional para la prevención del COVID-19, las reuniones se realizaron a distancia de acuerdo a lo previsto en el artículo duodécimo del Estatuto Social y la normativa aplicable.

Con respecto a los Comités creados por el Directorio del Banco con el objetivo de mantener una adecuada organización, control y seguimiento de las actividades inherentes a la gestión, cada uno de ellos, cuyo detalle se encuentra publicado en la página web del Banco (Comité de: Auditoría CNA; Auditoría BCRA; Control y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo; Protección de los Usuarios de Servicios Financieros; Tecnología Informática; Seguridad y Protección de Activos; Riesgo Operacional; Riesgo Global; Desarrollo Humano; Negocios; Ética; Calidad; Dirección; Seguridad, Arquitectura y Administración de Bienes), cuenta con un Reglamento que establece sus atribuciones, composición y reglas de funcionamiento. Dichas reglas establecen, entre otras cuestiones, la periodicidad de las reuniones, la anticipación para realizar las convocatorias y así contar con tiempo suficiente para disponer de la información a tratar, el quórum necesario -que requiere para cada Comité la participación de al menos un Director con carácter de Vicepresidente o Presidente-, la posibilidad de reuniones a distancia. Dichos Reglamentos se encuentran publicados en el sistema de normas internas del Banco.

B)

## LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA

### Principios

**VI. El Presidente del Directorio es el encargado de velar por el cumplimiento efectivo de las funciones**

del Directorio y de liderar a sus miembros. Deberá generar una dinámica positiva de trabajo y promover la participación constructiva de sus miembros, así como garantizar que los miembros cuenten con los elementos e información necesaria para la toma de decisiones. Ello también aplica a los Presidentes de cada comité del Directorio en cuanto a la labor que les corresponde.

**VII. El Presidente del Directorio deberá liderar procesos y establecer estructuras buscando el compromiso, objetividad y competencia de los miembros del Directorio, así como el mejor funcionamiento del órgano en su conjunto y su evolución conforme a las necesidades de la compañía.**

**VIII. El Presidente del Directorio deberá velar por que el Directorio en su totalidad esté involucrado y sea responsable por la sucesión del gerente general.**

**6. El Presidente del Directorio es responsable de la buena organización de las reuniones del Directorio, prepara el orden del día asegurando la colaboración de los demás miembros y asegura que estos reciban los materiales necesarios con tiempo suficiente para participar de manera eficiente e informada en las reuniones. Los Presidentes de los comités tienen las mismas responsabilidades para sus reuniones.**

Se aplica la práctica recomendada.

Tal como surge del Código de Gobierno Societario del Banco, el Presidente del Directorio es el responsable de asegurar el buen funcionamiento del Directorio. Para ello debe:

- Asegurar que el Directorio cumpla sus objetivos asignando responsabilidades específicas entre sus miembros.
- Asegurar un adecuado flujo de información entre sus miembros.
- Asegurar el cumplimiento de la política de gobierno societario, así como su supervisión y vigilancia continua.
- Organizar las reuniones de Directorio.

A los efectos de lograr reuniones de Directorio productivas, el Presidente es asistido por la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, como se expli-

ca en la Práctica 9 del presente Reporte. Con su asistencia se establece el orden del día de las reuniones que se celebran en cada ciclo anual, incluyendo los asuntos pertinentes cuya consideración haya sido solicitada por alguno de los Vicepresidentes o por los responsables de cada uno de los Comités. Es misión del Presidente, estimular el debate y determinar la información que resulte necesaria en cada momento para asegurar que los Directores podrán formarse una opinión y mantenerse informados sobre las materias de su competencia.

La convocatoria a las reuniones de Directorio debe hacerse por escrito con al menos dos (2) días hábiles de anticipación, tal como está estipulado en el Estatuto Social. Con respecto a las Asambleas de Accionistas se realizan los procedimientos de notificación y anuncio cumpliendo los procedimientos normados por la Ley General de Sociedades N° 19.550, y por la Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales, reglamentada por la Resolución N° 622/13 de la CNV. Durante el 2020, en virtud de las medidas decretadas por Poder Ejecutivo Nacional para la prevención del COVID-19, la Asamblea de Accionistas fue convocada y celebrada cumpliendo con la Resolución N° 830 de la CNV.

Con respecto a los Comités creados por el Directorio del Banco, cada uno de ellos cuenta con un Reglamento interno de funcionamiento, por medio de los cuales se designa a un "Coordinador" quien tiene a su cargo, entre otras tareas, la de convocar y presidir las reuniones, autorizar la inclusión de temas que exijan decisión fuera del plazo previsto para la elaboración de la pauta de reunión, evaluar y definir los temas que se discutirán en las reuniones, y autorizar la participación de invitados. Asimismo, cada Reglamento especifica el plazo a cumplir para las correspondientes convocatorias.

## **7. El Presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio mediante la implementación de procesos formales de evaluación anual.**

Se aplica la práctica recomendada.

Anualmente, de manera previa a la Asamblea de Accionistas, bajo la coordinación de la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, se realiza una autoevaluación del desempeño del Directorio, el

cual contiene un cuestionario para que cada miembro del Directorio pueda realizar una evaluación de desempeño del Directorio en su conjunto, y a partir de la evaluación 2020 una autoevaluación individual. De dichas encuestas se confecciona un informe de resultados, del que posteriormente se toma formal conocimiento en una reunión de Directorio.

Por otra parte, la Auditoría Interna en su ciclo de revisión de gobierno societario realiza la evaluación de las tareas relacionadas con la aplicación del Código de Gobierno Societario, entre las que se evalúa el funcionamiento de los Comités.

## **8. El Presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio y asegura que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.**

Se aplica la práctica recomendada.

El Presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio y asegura que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.

Con respecto a la capacitación, existe un plan anual dirigido a Directores, Superintendentes y Gerentes. Se ha adoptado para todos los integrantes del Banco como enfoque de aprendizaje organizacional, la Teoría del Aprendizaje 70/20/10 que plantea que el 70 % de lo que los adultos aprenden es a través de desafíos y experiencias, el 20% de los otros que los rodean (líderes, pares) y sólo un 10% en cursos y lecturas. Desde el área de Capacitación y Desarrollo se proponen actividades pensadas para favorecer esta modalidad de aprendizaje bajo la premisa de fomentar el autodesarrollo y el crecimiento de todos los colaboradores.

En particular, para Directores, Superintendentes y Gerentes, dichas actividades están orientadas a la actualización y formación en las nuevas tendencias del mercado. Durante el 2020 considerando las particulares circunstancias de aislamiento/distanciamiento social derivadas del COVID 19, se pudieron realizar las siguientes actividades:

- Conferencias de actualización económica con pe-

riodicidad mensual a cargo de consultoras externas.

- Capacitación en temas de Prevención de Lavado de Activos.
- Programa de capacitación en Idiomas: inglés, portugués y español.
- Reuniones de Comisiones especialistas en la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA).

## **9. La Secretaría Corporativa apoya al Presidente del Directorio en la administración efectiva del Directorio y colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.**

Se aplica la práctica recomendada.

Tal lo explicado en la Práctica 4, el Banco cuenta es su estructura con un área que depende directamente del Directorio denominada Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio. La misma ejerce una función administrativa y organizativa de los aspectos societarios tanto del Banco como de sus Sociedades controladas, asistiendo a los miembros del Directorio, a los Accionistas y a los integrantes de la Comisión Fiscalizadora en los aspectos formales del funcionamiento de los Órganos que integran.

De dicha Gerencia Ejecutiva dependen tres Jefaturas: "Secretaría de Directorio", con la misión de asistir a los miembros del Directorio y a la Entidad en los asuntos de sus competencias, a efectos de acompañar el proceso de toma de decisiones y velar por el cumplimiento normativo de las decisiones adoptadas; "Gobierno Corporativo y Asesoramiento al Directorio", cuya misión es asesorar y asistir al Directorio en su función de velar por el cumplimiento de la política de Gobierno Societario; "Atención a Empresas Subsidiarias", con la misión de asistir a los Accionistas, miembros del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora de las empresas controladas del Banco, a efectos de cumplimentar los aspectos formales requeridos para el funcionamiento de las mismas e intervenir en todos sus aspectos societarios.

Entre otras funciones a cargo del área se incluyen: organizar las Asambleas de Accionistas, reuniones de Directorio y reuniones de Comisión Fiscalizadora, analizar y preparar el temario de dichas reuniones y confección de las Actas resultantes, atender las necesidades de los accionistas, relacionadas con temas societarios y demás temas de su interés, analizar

la normativa emitida por los distintos Organismos de control, focalizando la atención en aquellas que impactan en temas de Gobierno, manteniendo la actualización del Código de Gobierno Societario, participar y acompañar a la Organización en todos los temas relacionados con la información que involucra a los miembros del Directorio, Realizar todas las presentaciones de información ante los organismos de control referidas a temas societarios del Banco, velar por el cumplimiento de los procedimientos societarios en general y aquellos relacionados con los miembros del Directorio del Banco ante los diferentes organismos de control, articular los asuntos relacionados con las Sociedades participadas.

## **10. El Presidente del Directorio asegura la participación de todos sus miembros en el desarrollo y aprobación de un de un plan de sucesión para el gerente general de la compañía.**

Se aplica la práctica recomendada.

El Directorio de Banco Patagonia ha aprobado una macroestructura organizacional, en la que la administración y supervisión diaria de todos los niveles gerenciales y operativos está descentralizada en la Alta Gerencia, la que se encuentra conformada por las siguientes áreas:

Superintendencia de Negocios con Empresas  
Superintendencia de Red de Sucursales y Negocios con Personas  
Superintendencia de Finanzas, Administración y Sector Público  
Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos  
Superintendencia de Operaciones  
Superintendencia de Negocios Digitales  
Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional  
Gerencia Ejecutiva de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas  
Gerencia Ejecutiva de Planeamiento, Marca y Comunicación

Gerencia Ejecutiva de Asuntos Legales  
Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio  
Gerencia de Prevención de Lavado de Activos  
Gerencia de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información  
Gerencia de Auditoría Interna

Con el objetivo de fortalecer y desarrollar las habilidades de sus líderes y prepararlos para cubrir eventuales vacancias, a través de la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional se llevan adelante acciones de formación en estrategia y liderazgo, dirigidas a todos los Superintendentes, Gerentes Ejecutivos, Gerentes Regionales y Gerentes de Área. Desde 2019, mediante informes realizados por una consultora externa contratada especialmente para tal fin, se cuenta con información relevada y sistematizada sobre los perfiles profesionales de Superintendentes y Gerentes Ejecutivos, permitiendo así identificar fortalezas y áreas de mejora de cada uno de ellos.

Durante 2020, se continuó trabajando en este proyecto, con la información obtenida y mediante sesiones de coaching individuales, cada miembro de la Alta Gerencia pudo trabajar en el diseño de un plan de desarrollo alineado al plan estratégico del año, así como también en las áreas de mejora identificadas.

**C)****COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO****Principios**

**IX. El Directorio deberá contar con niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes dentro del Directorio.**

**X. El Directorio deberá asegurar que la compañía cuenta con procedimientos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar cargos en el Directorio en el marco de un plan de sucesión.**

**11. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores.**

Se aplica la práctica recomendada.

De acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores, el Directorio del Banco posee dos miembros independientes en ejercicio del cargo.

Cabe aclarar que, de acuerdo a la Comunicación "A" 7143 y 7169 del BCRA, Banco Patagonia no puede tener Directores que cumplan funciones ejecutivas en la Entidad.

**12. La compañía cuenta con un Comité de Nominaciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros y es presidido por un director independiente. De presidir el Comité de Nominaciones, el Presidente del Directorio se abstendrá de participar frente al tratamiento de la designación de su propio sucesor.**

Banco Patagonia cuenta con mecanismos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar un cargo en el Directorio, tal lo mencionado en el principio que inspira esta práctica. Las designaciones y remociones del Directorio son resueltas por la Asamblea Ordinaria de Accionistas, según lo previsto en el art. 234 de la Ley General de Sociedades N° 19.550, cumpliéndose con dicha Ley, la Ley de Entidades Financieras, las normas del BCRA sobre Autoridades de Entidades Financieras, las normas de la CNV y el Estatuto Social, en cuanto a las prohibiciones e incompatibilidades para ejercer el cargo de Director.

Cabe aclarar que el BCRA, como órgano de controlor de las Entidades Financieras, evalúa las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional de los miembros del Directorio propuestos. Estas condiciones deberán ser mantenidas durante todo el período de desempeño en el cargo. Los correspondientes antecedentes son presentados ante el BCRA para su aprobación, con una antelación de por lo menos 60 días a la fecha prevista para la celebración de la Asamblea que tratará su designación, o dentro de los 30 días corridos posteriores a su designación.

Cuando no se disponga de una nueva evaluación por parte del BCRA, las Entidades Financieras deberán certificar anualmente que sus Directores mantienen las condiciones exigidas por dicho Organismo para el desempeño del cargo. Para ello el Directorio aprobó un procedimiento aplicable a sí mismo y a sus Sociedades Controladas para que todos los años se puedan verificar dichas condiciones.

**13. El Directorio, a través del Comité de Nominaciones, desarrolla un plan de sucesión para sus miembros que guía el proceso de preselección de candidatos para ocupar vacantes y tiene en consideración las recomendaciones no vinculantes realizadas por sus miembros, el Gerente General y los Accionistas.**

Tal lo detallado en la Práctica 12, las designaciones y remociones del Directorio son resueltas por la Asamblea Ordinaria de Accionistas.

Asimismo, los miembros del Directorio de Banco Patagonia, conforman un grupo diverso, con una combinación de experiencia profesional, edad y origen geográfico, alineados a las necesidades del Banco, que le permiten tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes.

Al 31 de diciembre de 2020, el Directorio estaba compuesto por ocho miembros titulares, de los cuales tres son argentinos y cinco son extranjeros; sus edades se encuentran entre los 43 y 68 años, lo más destacado es la diversidad de experiencia profesional con la que cuenta cada uno de ellos.

**14. El Directorio implementa un programa de orientación para sus nuevos miembros electos.**

Se aplica la práctica recomendada.

La Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, es el área a cargo de asistir a los miembros del Directorio desde el momento en que se toma conocimiento de su posible designación o efectiva asunción. A partir de ese momento se los contacta, no solo para requerirles la documentación exigida por los Organismos de controlor, sino para apoyarlo en su incorporación al Banco, con temas administrativos, presentaciones, explicaciones y toda aquella necesidad que manifieste, antes y durante el ejercicio de su cargo.

Durante el año 2020 se actualizó el Programa de Orientación para los nuevos miembros electos.

**D)****REMUNERACIÓN****Principios**

**XI. El Directorio deberá generar incentivos a través de la remuneración para alinear a la gerencia – liderada por el gerente general- y al mismo Directorio con los intereses de largo plazo de la compañía de manera tal que todos los directores cumplan con sus obligaciones respecto a todos sus accionistas de forma equitativa.**

**15. La compañía cuenta con un Comité de Remuneraciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros. Los miembros son en su totalidad independientes o no ejecutivos.**

Se aplica la práctica recomendada.

La Entidad cuenta con un Comité de Desarrollo Humano, integrado por: el Presidente del Directorio, dos Directores con carácter de Vicepresidentes y un Director independiente, todos con derecho a voto, y por el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional y el Gerente Ejecutivo de Secretaría de Directorio, ambos sin derecho a voto.

Tal lo explicado en la Práctica 11, de acuerdo a la Comunicación "A" 7143 y 7169 del BCRA, Banco Patagonia no puede tener Directores que cumplan funciones ejecutivas en la Entidad, con lo cual de los cuatro miembros con derecho a voto todos son no ejecutivos y uno de ellos además es independiente.

Los temas tratados en las reuniones del Comité, son formalizados en actas que se elevan mensualmente al Directorio para su toma de conocimiento.

**16. El Directorio, a través del Comité de Remuneraciones, establece una política de remuneración para el gerente general y miembros del Directorio.**

Se aplica la práctica recomendada.

El Directorio del Banco ha aprobado una política de compensaciones que se ha establecido de manera tal de:

- cumplir con la legislación vigente,
- preservar la equidad interna,
- adoptar una posición competitiva respecto al mercado comparable,
- contar con personal capacitado y motivado.

La misma incluye una remuneración fija, establecida de acuerdo al nivel de responsabilidad y trayectoria profesional de cada colaborador, ajustada por negociaciones paritarias convencionales, y adicionalmente puede incluir una compensación variable, en concepto de incentivo comercial o comisión para las Áreas comerciales, o en concepto de gratificación.

El Comité de Desarrollo Humano tiene la atribución de revisar y proponer al Directorio la aprobación de toda política relacionada con compensaciones.

Con el fin de mitigar potenciales riesgos, el Banco no promueve esquemas generales de incentivos económicos de naturaleza remuneratoria de corto plazo, vinculados a ingresos futuros de incierta efectivización.

Con respecto a las remuneraciones (honorarios) al Directorio, se ha aprobado una política, estableciendo la responsabilidad de fijar dichos honorarios a la Asamblea de Accionistas, de acuerdo con lo prescripto por el artículo 261 de la Ley General de Sociedades N° 19.550. En la determinación de dichas remuneraciones se debe tener en cuenta las responsabilidades, el tiempo dedicado a las funciones, la experiencia y la reputación profesional. Este criterio se basa en que el nivel de remuneración debería ser el que se considere necesario para atraer, retener y motivar a Directores que reúnan las condiciones requeridas para ejercer dicha función.

No está contemplada la posibilidad de otorgar otro tipo de beneficios tales como participaciones patrimoniales.

## E)

### AMBIENTE DE CONTROL

#### Principios

- XII. El Directorio debe asegurar la existencia de un ambiente de control, compuesto por controles internos desarrollados por la gerencia, la auditó-**

**ria interna, la gestión de riesgos, el cumplimiento regulatorio y la auditoría externa, que establezca las líneas de defensa necesarias para asegurar la integridad en las operaciones de la compañía y de sus reportes financieros.**

**XIII. El Directorio deberá asegurar la existencia de un sistema de gestión integral de riesgos que permita a la gerencia y al Directorio dirigir eficientemente a la compañía hacia sus objetivos estratégicos.**

**XIV. El Directorio deberá asegurar la existencia de una persona o departamento (según el tamaño y complejidad del negocio, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos a los cuales se enfrenta) encargado de la auditoría interna de la compañía. Esta auditoría, para evaluar y auditar los controles internos, los procesos de gobierno societario y la gestión de riesgo de la compañía, debe ser independiente y objetiva y tener sus líneas de reporte claramente establecidas.**

**XV. El Comité de Auditoría del Directorio estará compuesto por miembros calificados y experimentados, y deberá cumplir con sus funciones de forma transparente e independiente.**

**XVI. El Directorio deberá establecer procedimientos adecuados para velar por la actuación independiente y efectiva de los Auditores Externos.**

17. El Directorio determina el apetito de riesgo de la compañía y además supervisa y garantiza la existencia de un sistema integral de gestión de riesgos que identifique, evalúe, decida el curso de acción y monitoree los riesgos a los que se enfrenta la compañía, incluyendo -entre otros- los riesgos medioambientales, sociales y aquellos inherentes al negocio en el corto y largo plazo.

Se aplica la práctica recomendada.

La Entidad posee políticas y procesos para manejar la exposición a los diferentes riesgos propios de su actividad, sobre la base de las definiciones estratégicas que emanen del Directorio, especialmente en lo relativo a apetito y tolerancia por el riesgo.

El Banco ha implementado un proceso de gestión integral de riesgos conforme a los lineamientos

establecidos por la Comunicación "A" 5398 y complementarias. A través de estos principios, se han definido una serie de procedimientos y procesos que permiten identificar, medir y valorar los riesgos a los que está expuesta la Entidad, buscando la consistencia con su estrategia de negocio.

Los riesgos de crédito, liquidez, mercado, tasa de interés, estratégico, reputacional, operacional, de tecnología y de modelo, son los principales riesgos a los que está expuesta la Entidad. Además, la Entidad evalúa y da seguimiento a los riesgos relativos a la seguridad de la información y a la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. Asimismo son evaluados en los proceso de análisis de las operaciones de créditos los riesgos ambientales y sociales.

El Directorio define el apetito por el riesgo y los límites de tolerancia asociados. Con el apoyo de los Comités el Directorio supervisa el Sistema Integral de Riesgos, define los objetivos globales expresados en metas y límites para las unidades de negocio en el marco del proceso de fijación y control del apetito de riesgo. Entre los distintos Comités relacionados con la gestión de riesgos, podemos mencionar al: Comité de Riesgo Operacional, Comité de Riesgo Global, Comité de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información y Comité de Control y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

Por último la Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos junto a las Gerencias y Áreas que la integran, es responsable por la gestión y monitoreo integral de los diversos riesgos asumidos por Banco Patagonia.

**18. El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independiente y garantiza los recursos para la implementación de un plan anual de auditoría en base a riesgos y una línea de reporte directa al Comité de Auditoría.**

Se aplica la práctica recomendada.

La Gerencia de Auditoría Interna de Banco Patagonia es independiente de las áreas de gestión y reporta en forma directa al Comité de Auditoría. Cuenta con una estructura permanente y calificada y

con un presupuesto independiente. El plan de Auditoría Interna es presentado en forma anual al Comité de Auditoría para su revisión y aprobación. Las directrices para ejercer su función se hallan contenidas en el Manual de Auditoría, el cual es aprobado por el Comité y el Directorio y es actualizado periódicamente.

El Directorio, entre otras funciones enunciadas en el Código de Gobierno Societario, promueve reuniones periódicas con la Auditoría Interna, a través del Comité de Auditoría BCRA y CNV, para revisar los resultados que surjan del monitoreo del control interno.

**Dichos Comités se hallan compuestos de la siguiente manera:**

#### Comité de Auditoría BCRA:

##### Integrado por cinco (5) miembros con derecho a voto, a saber:

- Dos Directores con carácter de Vicepresidente.
- Dos Directores independientes.
- El Gerente de Auditoría Interna.

Comité de Auditoría – CNV:

##### Integrado por (3) miembros con derecho a voto, a saber:

- Dos Directores independientes.
- Un Director con carácter de Vicepresidente.

#### 19. El auditor interno o los miembros del departamento de auditoría interna son independientes y altamente capacitados.

Se aplica la práctica recomendada.

Tal lo mencionado en la práctica 18, la Gerencia de Auditoría Interna de Banco Patagonia es independiente de las áreas de gestión y reporta en forma directa al Comité de Auditoría. Los integrantes de dicha Gerencia cuentan con una amplia experiencia en la materia y un importante nivel de capacitación acorde a los requisitos de la función que ejercen.

Adicionalmente, el Manual de Auditoría Interna contempla la capacitación permanente de los inte-

grantes de la misma considerando que el estudio de nuevas técnicas y la constante actualización profesional y general es uno de los requisitos indispensables para mantener la calidad del trabajo de Auditoría.

En tal sentido, el Directorio fomenta la capacitación permanente, mediante la autorización de cursos y seminarios de actualización y perfeccionamiento. El Gerente de Auditoría Interna establecerá los cronogramas, cupos, materias y destinatarios más convenientes para realizar las capacitaciones.

**20. El Directorio tiene un Comité de Auditoría que actúa en base a un reglamento. El comité está compuesto en su mayoría y presidido por directores independientes y no incluye al gerente general. La mayoría de sus miembros tiene experiencia profesional en áreas financieras y contables.**

Se aplica la práctica recomendada.

Banco Patagonia posee dos Comités de Auditoría, el Comité de Auditoría CNV, bajo las normas de la Comisión Nacional de Valores, y el Comité de Auditoría BCRA, bajo las normas del Banco Central de la República Argentina. Ambos Comités se rigen por las normas de dichos Organismos de controlor según corresponda, y por sus Reglamentos Internos de funcionamiento.

El Comité de Auditoría CNV se encuentra integrado por tres Directores, de los cuales dos revisten el carácter de independientes y dichos Directores ejercen la Presidencia y la Vicepresidencia del Comité.

El Comité de Auditoría BCRA se encuentra integrado por cinco miembros: dos Directores con carácter de Vicepresidente, dos Directores independientes y el Gerente de Auditoría Interna

Cabe aclarar que la mayoría de los miembros de ambos Comités tienen experiencia profesional en áreas financieras y contables.

**21. El Directorio, con opinión del Comité de Auditoría, aprueba una política de selección y monitoreo de auditores externos en la que se determinan los indicadores que se deben considerar al realizar la recomendación a la asamblea de Accionistas sobre la conservación**

**o sustitución del auditor externo.**

El Directorio ha establecido procedimientos específicos para velar por la actuación independiente y efectiva de los Auditores Externos, tal lo establecido en el Principio que inspira esta Práctica y en las exigencias establecidas al respecto por la normativa del BCRA vigente. El Directorio de Banco Patagonia tiene asignada, entre otras funciones, la de ejercer la debida diligencia en el proceso de contratación y seguimiento de la labor de los auditores externos.

De acuerdo al Reglamento interno de funcionamiento del Comité de Auditoría CNV, este Comité debe opinar respecto de la propuesta del Directorio para la designación de los auditores externos a contratar por el Banco y velar por su independencia, revisar sus planes y evaluar su desempeño, emitir una opinión al respecto en ocasión de la presentación y publicación de los estados contables anuales, y analizar los diferentes servicios prestados por los mismos y su relación con la independencia conforme a las normas vigentes.

Adicionalmente, según surge de su Reglamento interno de funcionamiento del Comité de Auditoría BCRA, este Comité debe revisar periódicamente el cumplimiento de las normas de independencia de los auditores externos, recomendar al Directorio los candidatos para desempeñarse como auditor externo de la Entidad, así como las condiciones de contratación, detallando la opinión del Comité de Auditoría en relación con la propuesta de designación o remoción de los auditores externos, la cual deberá contener como mínimo una evaluación de los antecedentes considerados y las razones que fundamentan la designación del contador público en el cargo, verificar periódicamente que lleven a cabo su labor de acuerdo con las condiciones contratadas, analizando su desempeño y comprobando el cumplimiento de los requerimientos del Directorio y del BCRA, analizar y opinar, previamente a su contratación, respecto de los diferentes servicios prestados en la Entidad y su relación con la independencia, de acuerdo con las normas de auditoría establecidas por la FACPCE y en toda otra reglamentación que, al respecto, dicten las autoridades que llevan el control de la matrícula profesional.

F)

## ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

### Principios

XVII. El Directorio debe diseñar y establecer estructuras y prácticas apropiadas para promover una cultura de ética, integridad y cumplimiento de normas que prevenga, detecte y aborde faltas corporativas o personales serias.

XVIII. El Directorio asegurará el establecimiento de mecanismos formales para prevenir y en su defecto lidiar con los conflictos de interés que puedan surgir en la administración y dirección de la compañía. Deberá contar con procedimientos formales que busquen asegurar que las transacciones entre partes relacionadas se realicen en miras del mejor interés de la compañía y el tratamiento equitativo de todos sus accionistas.

**22. El Directorio aprueba un Código de Ética y Conducta que refleja los valores y principios éticos y de integridad, así como también la cultura de la compañía. El Código de Ética y Conducta es comunicado y aplicable a todos los directores, gerentes y empleados de la compañía.**

Se aplica la práctica recomendada.

Tal lo mencionado en la práctica 1, el Directorio de Banco Patagonia ha aprobado un Código de Ética, comunicado a toda la Organización, con el objeto de facilitar el conocimiento y comprensión de los principios éticos y de conducta que cada integrante del Banco debe observar en su desempeño, respetando las más altas normas de conducta, trabajando con eficiencia, calidad y transparencia, siendo la base para un comportamiento ético con clientes, proveedores, organismos de control y la comunidad en la que se opera.

Asimismo, el Directorio ha aprobado la creación de un Comité de Ética, que tiene por objeto resolver cuestiones relativas a la interpretación y el alcance del Código de Ética, y revisarlo anualmente con el objetivo de que refleje año tras año la cultura ética del Banco. Adicionalmente, este Comité toma conocimiento de los reportes que surgen del Canal de denuncias "Línea Ética" o de las diferentes fuentes de detección de comportamientos que afecten los principios de integridad institucional.

De manera complementaria Banco Patagonia cuenta con un Código de Conducta, aplicable a todos los empleados en el ejercicio de sus actividades relacionadas con el rol de Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Integral, que establece la política y los procedimientos correspondientes a las normas legales y éticas aplicables.

**23. El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un Programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quien designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) capacidades periódicas a directores, administradores y empleados sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii) canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta; (iv) políticas de integridad en procedimientos licitatorios; (v) mecanismos para análisis periódico de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa; y (vi) procedimientos que comprueben la integridad y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los procesos de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.**

Se aplica la práctica recomendada.

El Directorio de BP ha aprobado en el año 2019 el Programa de Integridad (PDI), elaborado a partir de los principios éticos plasmados en el Código de Ética. La confección del PDI fue encomendada por el Directorio a un equipo interdisciplinario liderado por el área de Compliance y compuesto por distintas Gerencias involucradas tangencialmente en la temática de Integridad. En esto se manifiesta el apoyo e involucramiento inequívoco del Directorio con el PDI. Este documento recogió, en gran parte, políticas y prácticas ya existentes en la Entidad, e impulsó

la creación de nuevos mecanismos de prevención frente a posibles hechos de corrupción. Se designó como Responsable Interno del PDI a la figura de Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos quien, en base a un monitoreo y evaluación permanente del Programa, reporta en forma directa al Directorio sobre las novedades y avances del mismo.

El PDI aborda en forma integral los distintos elementos previstos en la normativa de responsabilidad penal de la persona jurídica. Al respecto, contiene previsiones sobre:

- i) Capacitaciones periódicas a todos los miembros de la Entidad.
- ii) Línea Ética, un canal de denuncia provisto por BP tanto para colaboradores como para proveedores.
- iii) Protocolos de actuación vinculados a la protección de los denunciantes de buena fe, y procedimientos para la investigación de ilícitos y fraudes. Por otro lado, y conforme fuera definido en el Código de Ética, el régimen disciplinario/ sancionatorio es abiertamente comunicado.
- iv) Manual de procedimiento para Procesos Licitatorios.
- v) Previsión de un monitoreo periódico del PDI, a cargo de la Gerencia de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance.
- vi) Procedimiento de due diligence para proveedores, en donde se detalla la evaluación previa de requisitos de integridad que debe atravesar todo proveedor o tercero relacionado.
- vii) Previsiones vinculadas al due diligence necesario en procesos de fusiones y adquisiciones.

#### **24. El Directorio asegura la existencia de mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés. En el caso de transacciones entre partes relacionadas, el Directorio aprueba una política que establece el rol de cada órgano societario y define cómo se identifican, administran y divulgán aquellas transacciones perjudiciales a la compañía o sólo a ciertos inversores.**

Se aplica la práctica recomendada.

El conflicto de interés tiene lugar cuando una persona incumple un deber que le compete con la organización, en beneficio de otro interés que prioriza por

motivaciones personales.

Adicionalmente a lo descripto en las Prácticas 3, 17, 18 y 23, el Directorio de Banco Patagonia ha considerado el tema "conflicto de interés" en los siguientes documentos:

- Política de celebración de actos o contratos entre Banco Patagonia y una parte relacionada por un monto relevante: define los conceptos "parte relacionada" y "monto relevante", y establece el procedimiento a seguir para la aprobación y divulgación de una operación de este tipo.
- Código de Ética: se identifican los posibles casos de conflicto entre los intereses personales y los intereses del negocio o sus clientes que se deberán evitar. Asimismo, este Código destina un punto a la confidencialidad de la información con la que todos los integrantes del Banco se deben desenvolver.
- Código de Conducta: define los deberes de lealtad con que deberán desempeñarse todas las personas en el ejercicio de sus actividades relacionadas con el rol de Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Integral, a fin de evitar posibles conflictos de interés. Asimismo, define los aspectos relacionados al uso de información privilegiada o reservada y el deber de guardar reserva.
- Código de Gobierno Societario: contempla el conflicto de interés entre los accionistas y el Banco, en oportunidad del tratamiento de un tema particular en la Asamblea de Accionistas. Adicionalmente, este Código contempla los deberes de lealtad y diligencia que deberán tener los Directores en el ámbito de la oferta pública, y prevé que los mismos deben abstenerse de tomar decisiones cuando haya conflicto de intereses, que le impidan desempeñar su cargo adecuada y objetivamente.
- Política de Publicidad y Comunicación de la Información: contempla el deber de guardar estricta reserva para todas las personas que, en razón de su cargo, actividad, posición o relación tengan información sobre el desenvolvimiento o negocios del Banco o sus Controladas, siempre que la misma no haya sido divulgada públicamente y que por su importancia pueda afectar la colocación de valores negociables o el curso de su negociación en los Mercados.
- Programa de Integridad: consiste en un sistema articulado de acciones, mecanismos y procedimientos que Banco Patagonia posee, destinados a pro-

mover la integridad y a prevenir, detectar, corregir y eventualmente sancionar conductas indebidas o actos ilícitos, en particular las alcanzadas por la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, que pudieran ser realizados por un funcionario o un tercero en interés o beneficio del Banco.

G)

#### **PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS**

##### **Principios**

**XIX. La compañía deberá tratar a todos los Accionistas de forma equitativa. Deberá garantizar el acceso igualitario a la información no confidencial y relevante para la toma de decisiones asamblearias de la compañía.**

**XX. La compañía deberá promover la participación activa y con información adecuada de todos los Accionistas en especial en la conformación del Directorio.**

**XXI. La compañía deberá contar con una Política de Distribución de Dividendos transparente que se encuentre alineada a la estrategia.**

**XXII. La compañía deberá tener en cuenta los intereses de sus partes interesadas.**

**25. El sitio web de la compañía divulga información financiera y no financiera, proporcionando acceso oportuno e igual a todos los Inversores. El sitio web cuenta con un área especializada para la atención de consultas por los Inversores.**

Se aplica la práctica recomendada.

Banco Patagonia posee un sitio web de acceso público ([www.bancopatagonia.com.ar](http://www.bancopatagonia.com.ar)), en el cual publica y mantiene actualizada su información financiera, institucional y de disciplina de mercado.

En dicho sitio, se puede encontrar información acerca de la historia del Banco, Estatuto, composición accionaria, información financiera trimestral y anual, autoridades, presentaciones institucionales, responsabilidad social, políticas de prevención del lavado de activos, Código de Ética, Política y Programa de

Integridad, Memoria anual integrada y reporte del Código de Gobierno Societario, etc.

El Banco ha previsto la función Relación con Inversores, cuya misión es garantizar al público inversor el acceso a la visión estratégica e información del Banco. Sus funciones son:

- Mantener fluido contacto con inversores actuales o potenciales, locales y extranjeros para comunicar la situación actual del Banco y su estrategia futura.
- Tener reuniones con inversores actuales o potenciales que permitan incrementar la relación con éstos y mejorar la gestión.
- Llevar la relación con las agencias calificadoras de riesgo, informándolos de los planes de acción del Banco.
- Cumplir con las demás funciones que en materia de su competencia le sean asignadas para el logro de los objetivos del Banco.

El contacto con el Responsable de Relación con Inversores puede realizarse en forma telefónica o por correo electrónico a la dirección [investors@bancopatagonia.com.ar](mailto:investors@bancopatagonia.com.ar).

#### **26. El Directorio debe asegurar que existe un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas y un canal de comunicación para las mismas.**

Se aplica la práctica recomendada.

Según el Glosario del Anexo III de la Resolución de la CNV N° 797/2019, se define como "Parte interesada" a una parte que tiene un interés en las operaciones y resultados de la Compañía, como por ejemplo, los consumidores, empleados, ONG'S, la comunidad, el Estado, proveedores, entre otros. Adicionalmente, debemos considerar a los accionistas y a las Sociedades controladas.

Banco Patagonia realiza una identificación de sus grupos de interés, que le permite dialogar y mantener un contacto fluido, comprender sus necesidades y expectativas con respecto al negocio, y sus productos y servicios. Este proceso de identificación se realiza con los siguientes criterios: responsabilidades legales, financieras y operativas, influencia en el logro de sus metas, cercanía, dependencia y representación de otras personas como es el caso de líde-

res de comunidades locales, tal como está detallado en el punto 8.1 de la Memoria anual integrada.

**27. El Directorio remite a los Accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un “paquete de información provisorio” que permite a los Accionistas -a través de un canal de comunicación formal realizar comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, teniendo este último que, al enviar el paquete definitivo de información, expedirse expresamente sobre los comentarios recibidos que crea necesario.**

Se aplica la práctica recomendada.

Anualmente, el Directorio expone los resultados de su gestión con la emisión de los Estados Financieros auditados y la Memoria anual integrada (Memoria más Informe de Responsabilidad Social Empresaria) los que están disponibles para los accionistas en forma previa a la Asamblea que los debe considerar. Este último documento incluye, información financiera y no financiera del Banco, datos relativos a la estructura de gobierno, autoridades, responsables de las distintas áreas de negocio, información sobre gobierno societario, y de responsabilidad social empresaria, aspectos de la gestión más importantes ocurridos en el año, razones sobre el estado actual de los negocios, proyecciones futuras y razones de las variaciones significativas del activo, pasivo y resultados, entre otros.

Cabe mencionar, que el Banco emite y publica sus estados financieros separados y consolidados trimestrales, con Informe de revisión limitada de Auditor Externo, y en forma posterior a la emisión de cada Estado Financiero, trimestral o anual, realiza una conferencia telefónica de libre acceso para los interesados, mediante la cual se realiza la exposición relativa a los resultados.

Tal lo manifestado en la Práctica 28, hay un alto porcentaje de participación de accionistas en las Asambleas del Banco. No solo podemos afirmar que no hay restricción alguna para que los mismos participen como así tampoco para que tengan voz y voto. La documentación de respaldo de los temas incluidos en la Convocatoria, según el caso, se encuentra publicada en la página web del Banco y

en la Autopista de la Información Financiera de la CNV, así como las propuestas del Directorio para cada punto. El canal habilitado para cualquier tipo de aclaración o pedido adicional puede ser canalizado a través del Responsable de Relación con Inversores, tal como se explica en la Práctica 25, o a la dirección de correo electrónico informado en la Convocatoria a Asamblea.

**28. El estatuto de la compañía considera que los Accionistas puedan recibir los paquetes de información para la Asamblea de Accionistas a través de medios virtuales y participar en las Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.**

Durante el 2020 se trabajó en un proyecto de modificación del Estatuto del Banco para incluir la posibilidad de realizar las Asambleas de Accionistas a distancia. Se estima proponer dicho proyecto a la próxima Asamblea de Accionistas

Hasta el año 2019 las Asambleas de Accionistas se celebraron de manera presencial, con un alto porcentaje de participación. En el año 2020, en virtud de la emergencia sanitaria derivada del COVID 19 y las medidas de aislamiento y luego distanciamiento social, preventivo y obligatorio decretadas por el Poder Ejecutivo Nacional (Decreto de Necesidad y Urgencia N° 297/2020 y sus sucesivas prórrogas), la Asamblea de Accionistas se celebró de forma virtual bajo la modalidad “a distancia”, contemplando los recaudos establecidos por la Resolución General N° 830/2020 de la Comisión Nacional de Valores.

Con respecto a la documentación de respaldo de los temas incluidos en la Convocatoria, toda la información relacionada con la aprobación de Estados Financieros, se encuentra publicada en la página web del Banco y en la Autopista de la Información Financiera de la CNV, así como las propuestas del Directorio para cada punto. El canal habilitado para cualquier tipo de aclaración o pedido adicional puede ser canalizado a través del Responsable de Relación con Inversores, tal como se explica en la Práctica 25.

**29. La Política de Distribución de Dividendos está alineada a la estrategia y establece claramente los criterios, frecuencia y condiciones bajo las cuales se realizará la distribución de dividendos.**

Se aplica la práctica recomendada.

El artículo vigésimo del Estatuto Social de Banco Patagonia establece el destino que se deberá dar a las ganancias realizadas y liquidas.

A los efectos de establecer los lineamientos a seguir para la distribución de Dividendos, el Directorio del Banco ha aprobado una Política, cuyo objetivo es establecer el marco regulatorio para dicha distribución, manteniendo un adecuado equilibrio entre los montos a distribuir y las políticas de inversión y expansión del Banco.

La normativa del BCRA establece un procedimiento especial para determinar el resultado distribuible y demostrar que la distribución de dividendos no afecta la solvencia y liquidez de las Entidades, así como también establece que será necesaria la previa autorización de dicho Organismo para proceder al efectivo pago de dividendos. Este procedimiento establece que las Entidades Financieras podrán distribuir resultados, en la medida que en la Entidad

no se verifiquen determinadas situaciones expresamente detalladas en su normativa, disponiendo la metodología de cálculo del importe a distribuir, y los límites que no debe superar.

Considerando la normativa del BCRA y la política interna del Banco, el Directorio propondrá a la Asamblea Ordinaria de Accionistas la distribución de hasta el 50% de las ganancias líquidas y realizadas del ejercicio en concepto de dividendos, a pagar en efectivo.

Una vez llevada a cabo la Asamblea de Accionistas y de no mediar prohibiciones a la distribución de dividendos por parte del BCRA, y habiendo obtenido, si fuera necesaria una autorización previa, se pondrá a disposición de los accionistas en el menor tiempo posible, considerando los plazos máximos establecidos por las normas de la Comisión Nacional de Valores (Texto Ordenado 2013) y el Reglamento de Listado de Bolsas y Mercados Argentinos S.A. (BYMA).

**Ciudad Autónoma de Buenos Aires,  
25 de febrero de 2021**

**El Directorio**

**Facilitadores externos**

Sustenia Argentina  
[www.sustenia.com.ar](http://www.sustenia.com.ar)

**Verificación externa**

KPMG Argentina  
[www.kpmg.com.ar](http://www.kpmg.com.ar)

**Diseño y Producción**

TRESEN

**Coordinación general:**

Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano  
y Clima Organizacional  
[rse@bancopatagonia.com.ar](mailto:rse@bancopatagonia.com.ar)  
(011) 4323 - 5517  
Av. de Mayo 701, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.  
[www.bancopatagonia.com.ar](http://www.bancopatagonia.com.ar)

# BANCOPATAGONIA

## Memoria Anual Integrada **2020**