

# Memoria Anual Integrada 2021



BANCO  
PATAGONIA

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

**01**  
Carta del presidente

Pág. 4

**02**  
Sobre esta memoria

Pág. 8

**03**  
Introducción al Banco

Pág. 10

**04**  
Contexto económico y  
del sistema financiero

Pág. 18

**05**  
Estrategia de  
sustentabilidad

Pág. 22

**06**  
Gobierno  
societario

Pág. 30

**07**  
Gestión integral  
de riesgos

Pág. 36

**08**  
Capital  
financiero

Pág. 50

**09**  
Capital intelectual  
e industrial

Pág. 64

**10**  
Capital humano

Pág. 84

**11**  
Capital social

Pág. 96

**12**  
Capital natural

Pág. 112

**ANEXO I:**  
Índice de contenidos GRI

Pág. 120

**ANEXO II:**  
Informe de auditoría externa.

Pág. 130

**ANEXO III:**  
Reporte del código de  
Gobierno Societario 2021

Pág. 134

# 01

## Carta del presidente

Estoy muy orgulloso en poder presentarles por primera vez como Presidente de Banco Patagonia nuestra Memoria Anual Integrada, un documento de relevancia para inversores, accionistas y otros grupos de interés donde podrán encontrar datos sobre el desempeño de nuestro negocio y los impactos que generamos en materia económica, social y ambiental durante el ejercicio 2021.

Una vez más, transitamos otro año desafiante atravesado por la pandemia del COVID-19. En este contexto, con el esfuerzo individual y colectivo, pudimos seguir avanzando en nuestra estrategia de negocios, adaptándonos a las nuevas formas de trabajo, siempre con el foco puesto en mejorar la experiencia de nuestros clientes y afianzando el propósito que perseguimos de "acompañar el desarrollo de las personas".

En este marco, definimos un Plan Estratégico para los próximos cinco años y nos propusimos poner el foco en la transformación, priorizando la digitalización de procesos para hacerlos más ágiles, y desarrollando productos financieros innovadores que facilitan el día a día de nuestros clientes. De esta manera, en 2021 logramos que más del 58% de los clientes de Banco Patagonia operaran de manera digital.

En lo que se refiere a comportamiento financiero pudimos mantener niveles de actividad sostenible a lo largo del año alcanzando un ROE de 10,3% y un ROA de 1,6%. Además, todos nuestros indicadores evolucionaron positivamente gracias al trabajo responsable y eficiente de nuestros equipos.

Para lograr las metas alcanzadas durante 2021, priorizamos a nuestros colaboradores formándolos y desarrollándolos dentro de Banco Patagonia, con espacios de aprendizaje técnicos y mentorías para nuestros talentos y líderes. En total las horas de capacitación aumentaron casi un 20% interanual. Uno de los puntos destacados dentro de la gestión de las personas fue la creación del Programa de Diversidad e Inclusión, alcanzando a todos los colaboradores y Directorio del Banco. Este lanzamiento incluyó una primera etapa de acciones que

buscaron sensibilizar, reflexionar, detectar desafíos y creencias, con impacto en todos los niveles.

En lo referente a la creación de valor social nuestro aporte estuvo dado por la inversión en el desarrollo productivo de pequeñas empresas y emprendimientos, y en mejorar el bienestar de las personas con la colaboración de nuestros voluntarios y la articulación estratégica con organismos públicos y de la sociedad civil.

En este marco, desarrollamos diferentes programas de educación financiera; entre los que resalto "Un Click de Confianza", mediante el cual acercamos información, acompañamiento y formación en banca electrónica a nuestros adultos mayores.

Asimismo, acompañamos a la educación formal con becas y nuestro Programa "Desafío Banco Patagonia" que invita a los estudiantes a pensar y prototipar soluciones posibles a problemáticas locales. Por este Programa, obtuvimos el 1er puesto dentro del rubro Bancos, del Premio Conciencia, reconocimiento que distingue a las empresas que realizan acciones para promover una sociedad más sustentable, segura y con mejor calidad de vida para las personas. En total invertimos cerca de \$28 millones y alcanzamos más de 12.000 beneficiarios.

También, contribuimos con el crecimiento económico sostenible de emprendimientos de las comunidades en las que estamos presentes, principalmente a través del Programa de Emprendedores de Río Negro, llegando a más de 1.600 inscriptos que recibieron herramientas para el desarrollo de sus negocios desde la perspectiva del triple impacto, promoviendo el desarrollo de la Provincia de la cual somos agente financiero.

En lo que respecta al cuidado del planeta y con el compromiso de generar un negocio cada vez más sustentable, desde Banco Patagonia somos conscientes de la responsabilidad del sector financiero en canalizar recursos hacia economías ambientalmente responsables. En este sentido, analizamos los riesgos sociales y ambientales de más de 2.500 propuestas de crédito – más de \$560.000 – según los lineamientos del Código

de Clasificación Industrial Uniforme (CCIU) provisto por Naciones Unidas en términos ambientales y sociales.

También participamos de las emisiones de bonos verdes y Obligaciones Negociables para proyectos de energías renovables. Asimismo, seguimos avanzando en la medición de nuestro rendimiento en consumos y emisiones para seguir mejorando nuestro desempeño.

Aprovecho para agradecer a cada uno de nuestros clientes, accionistas, colaboradores y al Directorio por la confianza recibida y el compromiso en el último ejercicio. Asimismo, reconozco especialmente al equipo de trabajo que relevó la información, sistematizó los datos y construyó indicadores en base a los lineamientos internacionales utilizados (los Estándares de la Global Reporting Initiative -GRI- y el Marco de Reporte Integrado del IICR) para rendir cuentas de forma responsable y transparente.

Los invito a leer en detalle esta Memoria en la cual presentamos éstas y otras acciones implementadas en el año, realizadas con el objetivo de contribuir a la construcción de una sociedad más responsable y sostenible.

Me despido con el compromiso de continuar realizando todos los esfuerzos necesarios para hacer de Banco Patagonia, un banco sustentable y reconocido por nuestros clientes, colaboradores y la sociedad en su conjunto, impulsando todo lo que sea posible y haga de nuestros desafíos una realidad.

**Oswaldo Parré dos Santos**  
*Presidente*



El Sr. Oswaldo Parré dos Santos, brasileño, 52 años, actualmente se desempeña como Presidente de Banco Patagonia, desde abril de 2021. Licenciado en Economía, ha realizado Posgrados y MBA en Business Management en Fundação Dom Cabral – Brasil. Además, posee especializaciones en la Universidad de Texas, Universidad de Chicago y en Kellogg Northwestern, School of Management. Anteriormente ocupó el cargo de Vicepresidente de Banco Patagonia desde febrero de 2017, habiendo sido designado Director Suplente en abril de 2016. Asimismo, es Presidente de GPAT Compañía Financiera S.A., Director Titular en Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E. y de Patagonia Valores S.A. Comenzó su carrera en Banco do Brasil en 1984, desempeñándose en varios cargos ejecutivos desde el año 2000. Fue designado como Gerente Adjunto en la Agencia de Frankfurt (Alemania) y Gerente General de la Agencia de Nueva York, Estados Unidos. También ejerció los cargos de Ejecutivo responsable por las áreas de créditos corporativos y mercado de capitales.



## 02

# Sobre esta memoria



**2021**  
Memoria Anual Integrada

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° 98, finalizado el 31 de diciembre de 2021.

Esta Memoria Anual Integrada 2021 comunica el desempeño de Banco Patagonia en materia económica, social y ambiental desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021. Así, la Entidad presenta sus acciones, programas, procesos y resultados del año con información financiera y no financiera, 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, dando un paso más en la aplicación del Marco, el Banco ordenó los contenidos

siguiendo los capitales de dicho lineamiento. Por lo tanto, migró de una estructura por grupos de interés a una organización por capitales: financiero, industrial, intelectual, humano, social y natural. Además, siendo que la Entidad tiene el foco en la banca digital, y en los avances tecnológicos para la evolución de sus procesos, el capital industrial y el capital intelectual se encuentran presentados en un solo capítulo, integrando ambos conceptos.

Por otra parte, el Informe se realizó "en conformidad" con los Estándares GRI de la *Global Reporting Initiative* (GRI), alcanzando la opción Esencial.

Esta Memoria cuenta con un Informe de Aseguramiento Limitado, emitido por la firma Deloitte 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 2021.



### Uso del lenguaje

Banco Patagonia publica esta Memoria Anual en cumplimiento con los principios de lenguaje inclusivo, utilizando principalmente un lenguaje neutro, con excepción de algunos términos en los cuales se adoptó la forma masculina genérica para agilizar la lectura.

# 03

## Introducción al banco



**2021**  
Memoria Anual Integrada

Banco Patagonia es uno de los bancos de capitales privados líderes de la Argentina. Su gestión tiene el foco en el cliente y, para ello, se apalanza en el talento de los equipos de trabajo y en el conocimiento del negocio para desarrollar una estrategia competitiva y altos resultados en su desempeño, sin descuidar a las personas y el planeta.

### Introducción al Banco

Banco Patagonia es uno de los bancos de capitales privados líderes de la Argentina. Su propósito es "Acompañar el desarrollo de las personas" y a partir del mismo gestiona sus negocios en pos del bienestar de las comunidades y el crecimiento de organizaciones y empresas, particularmente de emprendimientos y pymes.

En este marco, con una cultura organizacional y equipos talentosos que lo sustentan, alinea sus acciones para estar a la vanguardia del negocio, posicionarse en el mercado, e implementar acciones y programas de impacto social y ambiental.



#### Propósito

Acompañar el desarrollo de las personas

#### Visión

Ser un Banco reconocido por la experiencia de servicio a sus clientes, posicionándose entre los primeros bancos privados de la Argentina.

#### Valores

- Ética
- Pertenencia
- Sustentabilidad
- Innovación
- Potencial Humano
- Competencia
- Eficiencia
- Agilidad



## Plan estratégico 2021-2025

El Banco implementó un nuevo Plan Estratégico, que por primera vez tiene una vigencia de cinco años.

Banco Patagonia definió un nuevo Plan Estratégico, que comenzó a implementar este año y tiene vigencia hasta 2025. En él se definen los Lineamientos Estratégicos en marco del propósito y visión de la Entidad. Así, el Plan marca la hoja de ruta y la aspiración del Banco hacia el futuro y cómo quiere posicionarse dentro del mercado local y global.

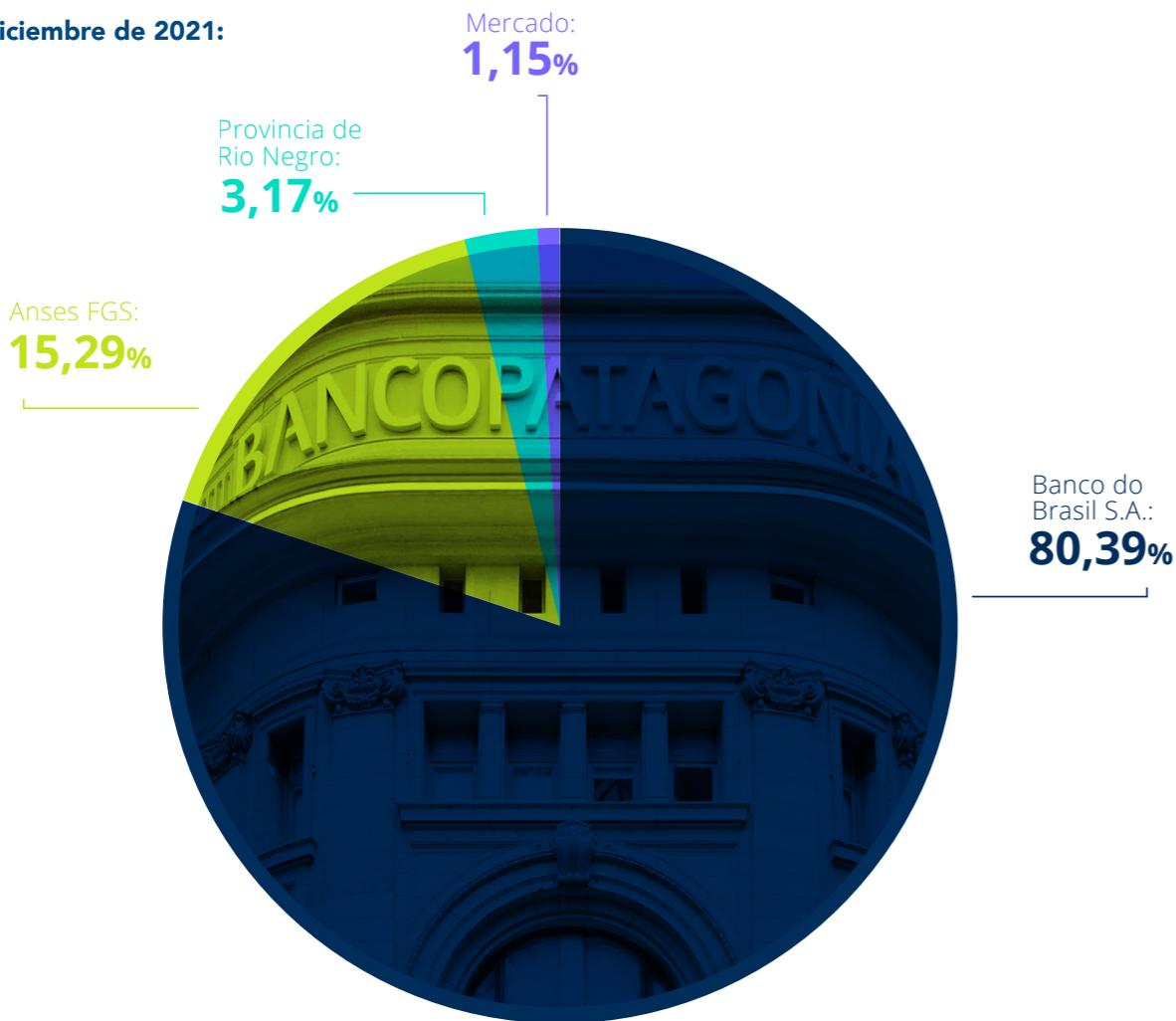
Por su parte, el Mapa Estratégico está conformado por siete resultados corporativos, que son los objetivos que deben perseguir las áreas clave, y los indicadores y metas de desempeño. Así, los principales desafíos estratégicos se basan en la experiencia del cliente, el crecimiento del Banco en el clima laboral y la performance de la actividad del Banco, que dan un marco de sustentabilidad para realizar los principales proyectos en el corto, mediano y largo plazo.

Este Plan, como la redefinición del propósito, la visión, el mapa estratégico y los valores, fueron definidos por las Superintendencias y algunas de las Gerencias Ejecutivas del Banco, aprobados por el Directorio, y comunicados a todos los colaboradores.



## Estructura accionaria

Al 31 de diciembre de 2021:



## Sociedades controladas<sup>1</sup>

Banco Patagonia es la Sociedad controlante de las siguientes Sociedades, que brindan servicios complementarios a los desarrollados por el Banco: GPAT Compañía Financiera S.A.U., Patagonia Inversora S.A. S.G.F.C.I., Patagonia Valores S.A., y Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E.

<sup>1</sup> En la nota 34 de los Estados Financieros consolidados, se detallan los saldos patrimoniales y de resultados por las operaciones efectuadas con las sociedades controladas, las que fueron realizadas en condiciones de mercado.

El Banco incluye en su planificación estratégica, los principales lineamientos para la gestión empresarial de dichas Sociedades.

### 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 desarrolla sus actividades de 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 concesionarios oficiales. Además, 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 BCRA. Asimismo, se encuentra bajo la supervisión de la CNV por estar

autorizada a la emisión de Obligaciones Negociables con oferta pública.

## Alianzas estratégicas

Banco Patagonia entiende que el trabajo articulado genera un mayor impacto. En este contexto, participa activamente en diferentes espacios empresarios con el fin de compartir experiencias, formar a sus equipos y trabajar juntos en propuestas de valor para el sector financiero y el desarrollo sostenible.

- Asociación de Bancos de la Argentina (ABA). Banco Patagonia ejerce la Vicepresidencia 4°.
- Asociación Civil Argentina de Empresas Brasileñas (Grupo Brasil). 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.
- Cámara del Asia.
- Centro de Investigación y Acción Social (CIAS).
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA).
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL).
- Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE).

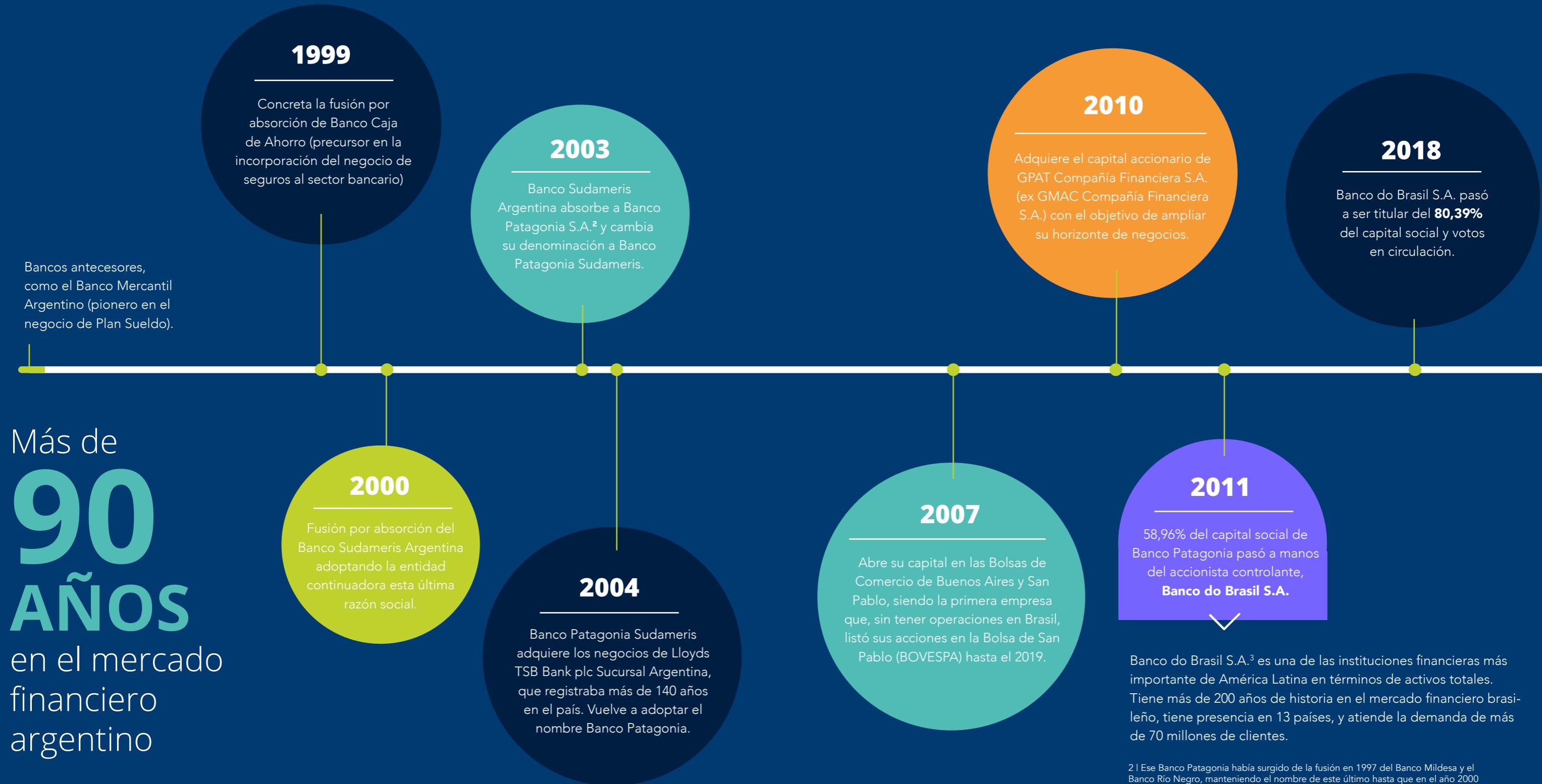
## Protocolo de Finanzas Sostenibles

Banco Patagonia fue firmante fundador del Protocolo de Finanzas Sostenibles, con el objetivo de contribuir a la promoción de prácticas sustentables en el sector financiero y brindar un marco de actuación para bancos públicos y privados de la Argentina.

Durante 2021 el foco estuvo puesto en la agenda de clima y la de género; en donde el Banco lideró la Comisión Ambiental y Social en conjunto con otras entidades, para delinear el plan de trabajo basado en la implementación de herramientas de gestión de riesgo integrales en el plano interno y con los clientes.

## Historia

Más de  
**90 AÑOS**  
en el mercado  
financiero  
argentino



<sup>2</sup> | 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 cambió su denominación por la de Banco Patagonia (cuya disolución sin liquidación fue inscripta en septiembre de 2004).

<sup>3</sup> | [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br)

# 04

## Contexto económico y del sistema financiero



**2021**  
Memoria Anual Integrada

2021 fue un año de recuperación tanto a nivel global como local. En Argentina, luego de tres años consecutivos de caída en la actividad, se registró un crecimiento en el PBI en torno al 10%. La mayor disponibilidad de vacunas permitió avanzar con una campaña de inmunización que rápidamente se trasladó en mayores niveles de movilidad, empleo y actividad económica. Al mismo tiempo, el sector externo aportó mayores divisas que permitieron aumentar el margen de importaciones e inversión, impulsando la economía.

### Panorama económico en el mundo

En el año 2021 se presentó como el año de recuperación luego de la pandemia de COVID-19 en 2020, dejando atrás la que fue la recesión más profunda desde la Segunda Guerra Mundial con una contracción de la economía mundial del 3,5%. La perspectiva según el *World Economic Outlook* del Fondo Monetario Internacional es que la economía mundial se encamine hacia la recuperación más fuerte de las cinco recesiones mundiales de los últimos 80 años, expandiéndose un 5,9% en 2021, 4,9% en 2022 y estabilizándose en 2023 en 3,4%, producto de las fuertes políticas fiscales y monetarias de sostén de la actividad.

Esta recuperación, que se perfilaba veloz a principio de año motivada por la aparición de las vacunas y el estímulo de los gobiernos y bancos centrales, fue perdiendo *momentum* con el transcurso de los meses. Si bien la mayoría de los países ya sitúan su actividad en niveles previos a

la pandemia, la presión generada por diversos factores da cuenta de que los desafíos planteados por la pandemia aún no terminan. Entre los factores se encuentran los precios de la energía, la deficiencia en la oferta, la escasez de mano de obra, una inflación que se suponía transitoria -pero parece haber llegado para quedarse- sumado a esto, la aparición de nuevas cepas y la asimetría en la vacunación.

Si bien esta dinámica entre países fue desigual, se espera que el crecimiento de las economías avanzadas para este año se sitúe en torno al 5,2%. A su vez, se prevé que el crecimiento de las economías de mercados emergentes y en desarrollo se fortalezca, cerrando el año con un crecimiento del 6,4% sobre la base de la mejora de la demanda externa y los elevados precios de las materias primas.

Dentro de este último segmento, los países de Asia en desarrollo traccionarían el crecimiento mundial no solo en el presente año sino también el próximo (2% en 2021 y 5,9% en 2022). Cabe mencionar sin embargo que el crecimiento chino se ha ralentizado considerablemente a lo largo del año, dada la reducción del apoyo fiscal y la continua aplicación de medidas de contención frente al surgimiento de nuevos casos de COVID, lo que no solo mantiene deprimido el gasto en servicios, sino que además añade presión sobre las cadenas de oferta globales. Esta situación sumada a la transición hacia energías renovables, la crisis que sufre el sector inmobiliario y a la intención del gobierno chino de reorientar su política de crecimiento cambiando el foco hacia el mercado interno, genera incertidumbre respecto a la trayectoria de expansión del país a futuro.

La reactivación del comercio mundial llevó a que los precios de las materias primasvieran un importante crecimiento en el año, con muchas de ellas por encima de los niveles pre-pandémicos. Las tensiones en el sector energético llevaron a que los precios del petróleo se situaran por encima de los USD80, con un promedio de USD74 en 2021. Respecto de las materias primas agropecuarias, las mismas han experimentado un importante rally y se prevé que los precios aumenten un 22% en 2021, antes de estabilizarse en el 2022.

El aumento en los precios de las materias primas, energía y alimentos, en conjunto con una política monetaria ultra laxa -baja de tasas de interés e intervención en los mercados vía quantitative easing- y las tensiones entre una demanda de bienes que responde más rápido que su oferta, llevaron a una mayor inflación. Actualmente, la preocupación por el avance de los precios es generalizada y ya son más los Bancos Centrales que endurecen su política monetaria, complejizando las condiciones financieras a nivel global. Dos casos relevantes son el de Estados Unidos, por la importancia de su moneda y Brasil, por ser uno de nuestros mayores socios comerciales.

Respecto al primero, el último anuncio de la Reserva Federal que incluyó la posibilidad de aumentar la tasa de interés al menos tres veces en 2022 y acelerar el tapering –fin a la compra de activos en marzo-, tuvo efectos positivos en los mercados, dando lugar a lo que se perfiló como una transición ordenada. En cuanto a Brasil, cerró el año con una inflación de 10,6%, duplicando la meta de un Banco Central que a lo largo del año subió en siete oportunidades la tasa de política monetaria, llevándola del 2% al 9,25%, lo que contrajo la actividad económica al punto de haber caído técnicamente en recesión en el tercer trimestre del año.

## Panorama económico en la República Argentina

El 2021 también fue el año de la recuperación a nivel nacional. Luego de tres años consecutivos de caída en la actividad, se registró un crecimiento en torno al 10%. La mayor disponibilidad de vacunas permitió avanzar

con una campaña de inmunización que rápidamente se trasladó en mayores niveles de movilidad, empleo y actividad económica. Al mismo tiempo, el sector externo aportó mayores divisas que permitieron aumentar el margen de importaciones e inversión, impulsando la economía.

Las elecciones de medio término también marcaron el año, y muchas de las decisiones discutibles que tomó el Gobierno encuentran su motivo en ellas. La postergación del acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), la distorsión de precios relativos (dólar, tarifas, entre otros), el desequilibrio fiscal y la sostenibilidad del sector externo son algunos de los desafíos que aún quedan por resolver.

Tras la recesión provocada por la crisis de la deuda y profundizada por la pandemia entre 2018 y 2020, la economía finalmente se recuperó en 2021. Particularmente a partir de junio cuando la vacunación se aceleró significativamente y luego, un segundo impulso después de las PASO (Elecciones Primarias Abiertas Simultáneas y Obligatorias) cuando el Gobierno incentivó aún más la reapertura de la economía. De esta manera, la economía alcanzó los niveles previos a la llegada de la pandemia y cerraría el año con un crecimiento acumulado cercano al 10%.

La mejora en la actividad también se trasladó al mercado laboral donde mejoraron los indicadores globales de participación en la fuerza laboral, nivel de empleo y desocupación. Los niveles de empleo ya volvieron a los valores previos de la pandemia tras la reapertura económica y la vuelta a clases, aunque con un cambio en la composición. El empleo que traccionó esta tendencia fue el de menor calidad; el empleo no registrado y el monotributo que superaron el nivel prepandemia, mientras que los puestos de trabajo formales privados se recuperan a paso lento.

El impulso externo, con exportaciones creciendo un 41% en el año, generó dos sucesos importantes: superávit de balanza comercial -el mayor de los últimos 11 años- y mayor disponibilidad de divisas para importa-



ciones. Otro componente de la demanda que tuvo un fuerte salto fue la inversión, beneficiada por el cepo y los altos precios internacionales de las exportaciones. En paralelo, el consumo se mostró algo irregular sobre la primera mitad del año, pero en la segunda mitad empezó a ganar terreno en paralelo a la recuperación del poder adquisitivo.

En lo que respecta a la política cambiaria, el movimiento del dólar respetó la pauta fijada en el Presupuesto 2021. Se optó por abandonar el crawling peg y a partir de marzo/abril se pisó el recorrido del dólar oficial. Mientras que la inflación anual terminó siendo 20 puntos porcentuales mayor a la del documento oficial, el atraso del tipo de cambio real sumó otra distorsión de precios relativos. La "tablita cambiaria", la dilatación en las negociaciones con el FMI y las continuas nuevas restricciones cambiarias recalentaron la demanda de dólares paralelos que llevaron a que la brecha cambiaria termine en el orden del 100%, luego de haber iniciado el 2021 en la zona del 60-70%.

A pesar del ancla cambiaria, a la cual se le sumó el ancla tarifaria, la inflación cerró el año en el orden del 50%. Alimentos y bebidas tuvo una fuerte incidencia en el número final, al igual que indumentaria. Otros sectores que tuvieron un aporte significativo fueron Salud, Transporte y Restaurant y hoteles, que registraron una recomposición de precios luego de estar congelados o no registrar actividad en 2020.

En lo que respecta a la política monetaria del Banco Central, por un lado, mantuvo la tasa de interés cons-

tante y negativa en términos reales durante todo el año. Además, la base monetaria creció más del 40%, contrayéndose en términos reales. Los factores que más contribuyeron a la suba fueron el financiamiento monetario al Tesoro y los intereses, contrarrestados por el crecimiento en el stock de pasivos remunerados (Leliqs y pasos) para absorber los pesos de la economía.

A pesar del contexto internacional que jugó como viento a favor de la oferta de dólares -liquidación récord por parte del sector oleaginoso y cerealero- y los Derechos Especiales de Giro (DEG) que aportó el FMI, el Banco Central no pudo acumular reservas y terminaron en el mismo nivel en el que empezaron el año, siendo un punto desafiante teniendo en cuenta los compromisos que se deben afrontar próximamente.

Las cuentas públicas mostraron una fuerte reducción desde el 6,5% del PIB en 2020 y finalizarían el año por encima del 3% del PIB. Del lado de los ingresos, el Aporte Solidario y los Derechos de Exportación jugaron un rol fundamental; mientras que, del lado de los egresos, la fórmula jubilatoria ajustó por la baja nominalidad pasada, y el gasto COVID19 se redujo sustancialmente. No obstante, el significativo gasto en subsidios energéticos -ancla tarifaria- tuvo un significativo incremento. Hacia delante existen importantes desafíos, dados los menores ingresos extraordinarios esperados. El déficit pudo ser financiado con la asistencia del BCRA y, en menor medida, por el refinanciamiento de las licitaciones del Tesoro del 120% aproximadamente.

Para continuar en un sendero de crecimiento luego de este año de recuperación -que deja un arrastre del 2% aproximadamente-, será importante la realización de un nuevo acuerdo con el FMI, dado que despejará los importantes vencimientos de capital que enfrenta la economía nacional y facilitaría la renovación de la deuda reestructurada a partir de 2023. Probablemente el acuerdo lleve a una consolidación fiscal y una acumulación de reservas gradual en el tiempo, a fin de lograr mejores ratios de sustentabilidad y una reducción del riesgo país, tal como lo ha previsto el Gobierno en el proceso de reestructuración de la deuda pública.

# 05 Estrategia de Sustentabilidad



**2021**  
Memoria Anual Integrada

Banco Patagonia se compromete con el desarrollo sostenible desde una mirada estratégica de su gestión, trabajando con innovación y responsabilidad para optimizar el impacto de sus acciones en las personas y el planeta, con el foco puesto en las economías locales, el acompañamiento a empresas y el bienestar de las comunidades.

## Foco sustentable

Este año el Banco migró del concepto de "Responsabilidad Social Empresaria" a "Sustentabilidad" en lo que respecta a su gestión y rendición de cuentas con públicos internos y externos. Este cambio de denominación implica un compromiso más evolucionado en el desarrollo sostenible y una mirada puesta en las personas y el ambiente desde el centro de la gestión, las operaciones del negocio y las finanzas sostenibles.

### De esta forma trabaja para:

- 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 2021



- Premio al mejor Reporte integrado de la Argentina, por el Foro Ecuménico Social



- 1er lugar en la categoría Bancos del Premio Conciencia al Programa Desafío Banco Patagonia

## Identificación y relacionamiento con los grupos de interés

Conocer los grupos de interés, sus perfiles y expectativas, es clave para crear valor en la sociedad. Es por eso que Banco Patagonia mapea a sus 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; e implementa canales de diálogo para relevar sus demandas particulares.

## 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
- Carteleras digitales
- Visitas, contacto telefónico, por correo electrónico de la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional
- 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

### PROVEEDORES

#### Compromiso:

Cumplir las relaciones contractuales, buscando relaciones éticas y de largo plazo.

#### Canales de comunicación

- Correo electrónico
- Atención telefónica

### CLIENTES

#### Compromiso:

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

#### Canales de comunicación

- Atención en Sucursales
- Medios de Comunicación Masiva
- Sitio Web Institucional
- Asistente Virtual PADI
- Atención telefónica "Patagonia en línea"
- Redes Sociales
- Encuestas y estudios de mercado
- Email Marketing
- Mensajes Push y SMS

## Análisis de materialidad

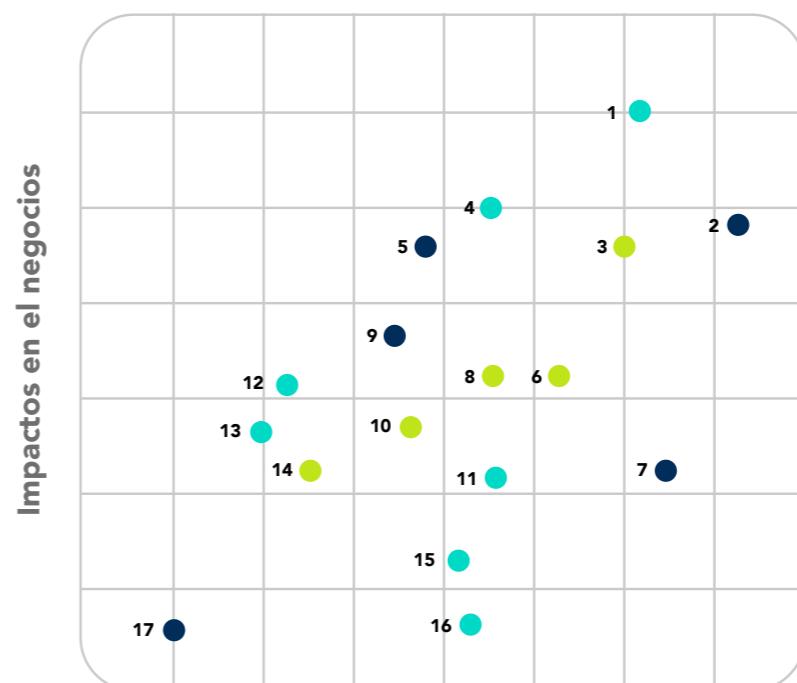
Teniendo en consideración los cambios en la sociedad por el COVID-19, las nuevas agendas en materia climática y de derechos humanos, y el rol del sector financiero en el desarrollo sostenible; Banco Patagonia revisó los temas relevantes para su gestión con relación a sus impactos económicos, ambientales y sociales.

Este ejercicio se inició en su etapa de identificación siguiendo el Estándar "GRI 101: Foundation 2016" y se adaptó a los nuevos Estándares Universales GRI 2021 "GRI 3: Tópicos Materiales 2021" en la etapa de consulta a referentes de grupos de interés, en la cual la entidad realizó una encuesta online para priorizar los temas definidos en función a los impactos del Banco en

la sociedad. En total se obtuvieron 1.678 respuestas de referentes de públicos externos – entre ellos clientes, colaboradores, organismos del estado y de control, referentes de sustentabilidad, cámaras empresariales y asociaciones, inversores, proveedores, medios de comunicación – y también realizaron la encuesta los Superintendentes del Banco. Se destaca la cantidad de respuestas recibidas para este tipo de ejercicio.

Así, la Entidad elaboró una matriz de materialidad validada por la alta dirección según las mejores prácticas en rendición de cuentas. Esta matriz es y será la hoja de ruta de la gestión de sustentabilidad del Banco en donde se focalizará en los aspectos clave definidos y en sus resultados para dar respuesta efectiva al negocio y sus públicos.

## Matriz de materialidad



**Influencia de los grupos de interés**

● Impacto en el Negocio    ● Impacto Social    ● Impacto ambiental

- 1 • Experiencia del cliente
- 2 • Ética y transparencia
- 3 • Gestión responsable de recursos
- 4 • Gestión y desarrollo del talento
- 5 • Innovación y tecnología
- 6 • Gestión de residuos
- 7 • Ciberseguridad y privacidad de la información
- 8 • Lucha contra el cambio climático
- 9 • Gestión integral del riesgo
- 10 • Concentración ambiental
- 11 • Inclusión y educación financiera
- 12 • Gestión de clima organizacional
- 13 • Diversidad e inclusión
- 14 • Productos financieros de impacto
- 15 • Desarrollo de Pymes y emprendimiento
- 16 • Desarrollo de la comunidad local
- 17 • Gestión responsable de proveedores

## Negocios y gobernanza

## Sociedad

## Ambiente

| Temas materiales                                     | Estándares GRI  | Alcance           | Pág. de referencia en esta Memoria |
|--|---|-------------------|------------------------------------|
| <b>Ética y transparencia</b>                         | GRI 205: Anticorrupción 2016  | Interno y Externo | 48-49                              |
| <b>Gestión integral del riesgo</b>                   | GRI 205: Anticorrupción 2016  | Interno           | 37-43                              |
| <b>Ciberseguridad y privacidad de la información</b> | GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016<br>GRI 418: Privacidad del Cliente 2016                 | Interno y Externo | 82-83                              |
| <b>Innovación y tecnología</b>                       | Tema propio: Innovación y tecnología  | Interno y Externo | 75-78, 115-117                     |
| <b>Gestión responsable de proveedores</b>            | GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016<br>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016 | Exterior          | 109                                |
| <b>Experiencia del cliente</b>                       | Tema propio: Experiencia del cliente  | Exterior          | 78-80                              |
| <b>Desarrollo de Pymes y emprendimientos</b>         | Tema propio: GRI 204: Prácticas de adquisición 2016   | Exterior          | 108-110                            |
| <b>Gestión y desarrollo del talento</b>              | GRI 401: Empleo 2016<br>GRI 404: Formación y enseñanza 2016   | Interno           | 88-90                              |
| <b>Gestión de clima organizacional</b>               | Tema propio: Gestión de clima organizacional  | Interno           | 90-91                              |
| <b>Desarrollo de la comunidad local</b>              | GRI 413: Comunidades Locales 2016   | Exterior          | 97-98                              |
| <b>Inclusión y educación financiera</b>              | Tema propio: Inclusión y educación financiera   | Exterior          | 98-102                             |
| <b>Diversidad e inclusión</b>                        | GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016  | Interno y Externo | 91-92                              |
| <b>Gestión responsable de recursos</b>               | GRI 301: Materiales 2016  | Interno y Externo | 115-117                            |
| <b>Gestión de residuos</b>                           | GRI 306: Residuos 2020  | Interno y Externo | 117                                |
| <b>Lucha contra el cambio climático</b>              | GRI 302: Energía 2016<br>GRI 305: Emisiones 2016  | Interno y Externo | 114-115                            |
| <b>Concientización ambiental</b>                     | Tema propio:<br>Concientización ambiental   | Interno y Externo | 117-118                            |
| <b>Productos financieros de impacto</b>              | Tema propio:<br>Productos financieros de impacto  | Exterior          | 113-114                            |



## Creación de valor a lo largo del tiempo

|   | Recursos   | Modelo de negocio para la creación de valor  | Rendimiento  | Resultados  | Temas materiales  |
|---|--|--|--|---|---|
| <b>Capital financiero</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fondos propios</li> <li>Inversiones</li> <li>Capital social</li> </ul>  | Propósito<br>Visión<br>Valores   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rentabilidad</li> <li>Solidez financiera</li> <li>Liquidez</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>10,3 % ROE (Retorno sobre el patrimonio neto)</li> <li>76,9 % ratio de liquidez</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ética y transparencia</li> <li>Gestión integral del riesgo</li> </ul>  |
| <b>Capital industrial e intelectual</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos y sistemas con foco en la transformación hacia una banca digital integrando canales de atención y servicios</li> <li>Productos y servicios para cada perfil</li> <li>Sistemas de seguridad y privacidad de la información</li> </ul> | Estructura organizacional:<br>Directorio, Comisión Fiscalizadora, Comités, Superintendencias y Gerencias | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banca digital con foco en la experiencia del cliente</li> <li>• Productos y servicios a medida</li> <li>• Seguridad en el manejo de datos</li> <li>• Accesibilidad y alcance federal</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 58,5 % de los clientes operaron de manera digital</li> <li>• 184 sucursales en todo el país</li> <li>• 64% de incremento de cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes</li> <li>• Estrategia de ciberseguridad</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación y tecnología</li> <li>Experiencia del cliente</li> <li>Ciberseguridad y privacidad de la información</li> <li>Productos financieros de impacto</li> </ul>             |
| <b>Capital humano</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores</li> <li>Formación continua y desarrollo de los equipos de trabajo</li> </ul>   | Grupos de interés:<br>accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y sociedad                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidades laborales</li> <li>Desarrollo</li> <li>Clima laboral</li> <li>Salud y seguridad</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 75 colaboradores promocionados</li> <li>• 46.278 horas de formación a colaboradores</li> <li>• 95% colaboradores evaluados</li> <li>• Encuesta de clima</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión y desarrollo del talento</li> <li>Diversidad e inclusión</li> <li>Gestión de clima organizacional</li> </ul>   |
| <b>Capital social</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programas con la comunidad</li> <li>Alianzas multisectoriales</li> <li>Relaciones con gobierno</li> <li>Cadena de valor</li> </ul>  | Plan Estratégico 2021-2025   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Educación</li> <li>Apoyo a las comunidades por el contexto COVID-19</li> <li>Emprendedurismo</li> <li>Voluntariado</li> <li>Desarrollo local</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.729 estudiantes y docentes de escuelas primarias y medias y adultos mayores de 60 años</li> <li>• 1.690 emprendedores potenciados</li> <li>• 9.046 personas beneficiadas por acciones de voluntariado</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión y educación financiera</li> <li>Desarrollo de la comunidad local</li> <li>Desarrollo de Pymes y emprendimientos</li> <li>Gestión responsable de proveedores</li> </ul> |
| <b>Capital natural</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Materiales y recursos</li> <li>Energía</li> <li>Inversión en ambiente</li> <li>Productos y servicios con impacto ambiental</li> </ul>   | Gestión de riesgos y sistemas de control   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Crédito con valor ambiental</li> <li>Reciclado</li> <li>Venta sin papel</li> <li>Legajo digital</li> <li>Concientización</li> <li>Eficiencia energética</li> <li>Energías renovables</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.513 propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales.</li> <li>• + \$560.000 analizados</li> <li>• 2% de ahorro energético en sucursales y áreas centrales</li> <li>• 20% de la energía comprada para el edificio de Av. de Mayo 701 fue a una generadora de energía sustentable</li> <li>• 21% menos de compras de resmas de papel</li> <li>• 61 % de trámites cursados de paquetes se realizaron con legajo digital</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión responsable de recursos</li> <li>Gestión de residuos</li> <li>Lucha contra el cambio climático</li> <li>Concientización ambiental</li> </ul>                             |

# 06

## Gobierno societario



**2021**  
Memoria Anual Integrada

Con responsabilidad, ética e integridad, el gobierno corporativo de Banco Patagonia gestiona y toma decisiones para garantizar el cumplimiento de las normas, estrategia corporativa y la mirada en la sostenibilidad de la Entidad y las comunidades.

### Buenas prácticas de gobierno societario <sup>4</sup>

Banco Patagonia promueve prácticas éticas y transparentes en su gestión, protegiendo los intereses de la Sociedad, de los accionistas y de los terceros interesados, en un marco adecuado de gestión de riesgos.

#### Directorio del Banco

##### Responsable de la Estrategia de la Sociedad

El Directorio tiene a su cargo la administración 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. De este modo, el Directorio es el responsable de ejecutar las decisiones asamblearias y del desarrollo de las tareas especialmente delegadas por los accionistas.

#### Miembros del directorio

Miembros del Directorio al 31 de diciembre de 2021

##### Presidente

Oswaldo Parré dos Santos

##### Vicepresidentes

Rubén Miguel Iparraguirre  
Delano Valentim de Andrade  
Renato Luiz Bellinetti Naegele  
Marvio Melo Freitas  
Camilo Buzzi

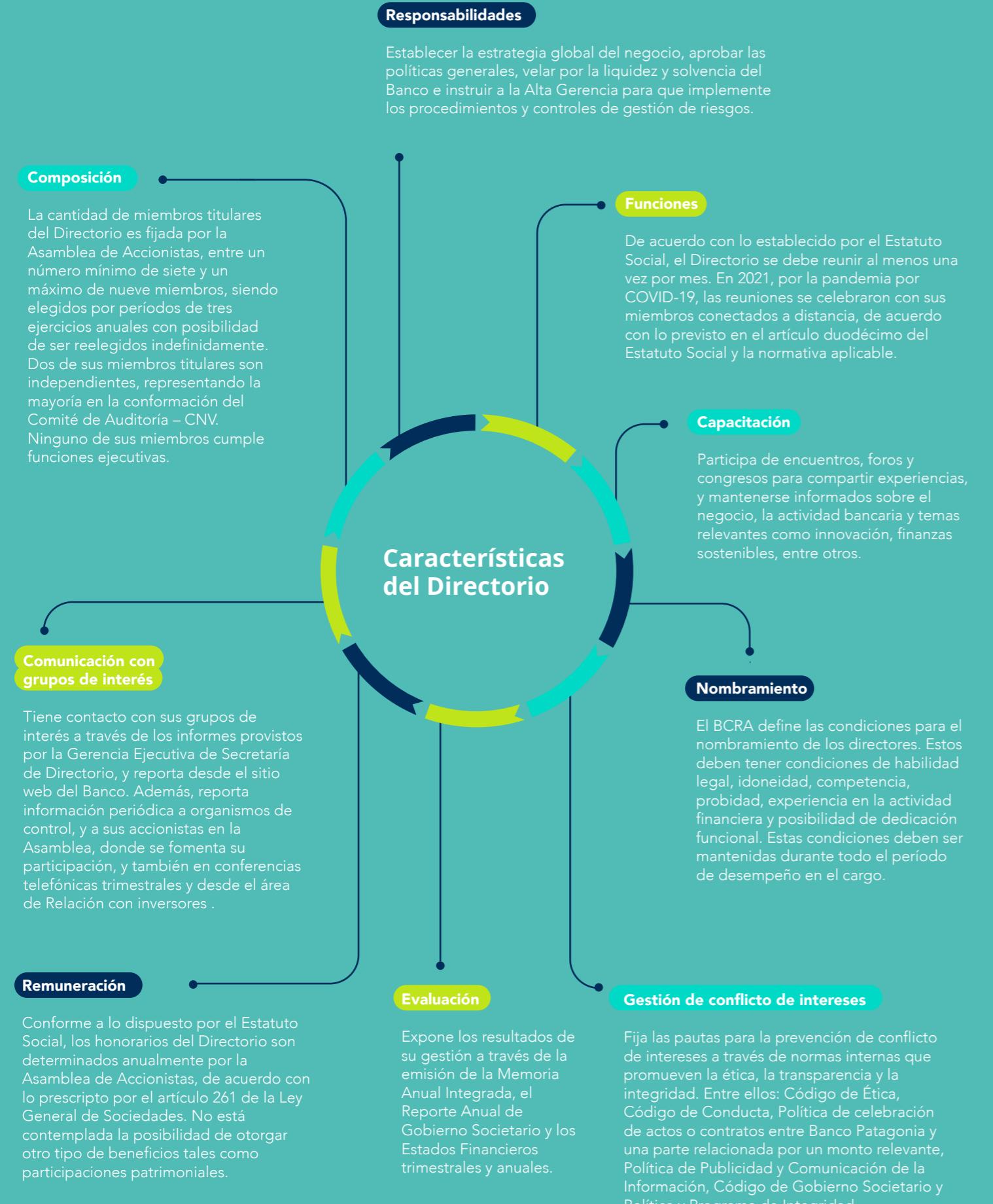
##### Directores Titulares

Francisco Augusto Lassalvia  
Ernesto Juan Cassani (Director Independiente)  
Miguel Ángel Buiatti (Acciones Clase "A" – Director Independiente)

##### Directores Suplentes

Thompson Soares Pereira Cesar  
Juan Manuel Trejo  
Alejandro Damián Mella  
Luis Carlos Cerolini (Director independiente)

4 | Para más información sobre el gobierno societario del Banco ver Anexo III de la presente Memoria Anual Integrada, el Reporte del código de Gobierno Societario 2021.



## 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

- Fiscaliza la administración de la Sociedad.
- Asiste con voz, pero sin voto a las Asambleas de Accionistas y a las reuniones del Directorio.
- Vigila que los órganos sociales den debido cumplimiento a la Ley, Estatuto, Reglamento y decisiones asamblearias,
- Vela por el cumplimiento de las leyes y demás regulaciones aplicables a la Sociedad.

## Miembros de la Comisión Fiscalizadora<sup>5</sup>

### Síndicos Titulares

Mónica María Cukar  
Héctor Osvaldo Rossi Camilión  
Alberto Mario Tenaillon

### Síndicos Suplentes

María Cristina Tapia Sasot  
Jorge Héctor Lorenzo  
Julio Alberto Pueyrredon

## 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 ha creado 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 cuenta con un reglamento que establece sus atribuciones, composición y funcionamiento

## Estructura organizacional

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:

**Está compuesta por seis Superintendencias, cinco Gerencias Ejecutivas y tres Gerencias que dependen directamente de dicho Órgano, 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 Productos y 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

<sup>5</sup>Designados por la Asamblea de Accionistas del 22 de abril de 2021, con mandato hasta la Asamblea de Accionistas que trate los Estados Financieros anuales al 31 de diciembre de 2021.

|   | <b>Descripción</b>  | <b>Miembros</b>  |
|---|---|--|
| Comité de auditoría – bca   | 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.  | Cuatro Directores titulares, dos con carácter de Vicepresidente y dos independientes, y el Gerente de Auditoría Interna.   |
| Comité de auditoría - cnv   | Responsable de supervisar el funcionamiento de los sistemas de control interno y del administrativo-contable, conforme a los lineamientos definidos por el Directorio y por las normas de la CNV en la materia.<br>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. | Director con carácter de Vicepresidente y dos Directores independientes. La Presidencia y Vicepresidencia del Comité están a cargo de Directores independientes.   |
| Comité de protección de los usuarios de servicios financieros                       | Vigila el adecuado funcionamiento de los procesos relacionados con la protección de los usuarios de los servicios financieros, y contribuye a la mejora de estos y de sus controles.<br>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 y de sus controles.  | 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, el Superintendente de Productos y Negocios Digitales y el Gerente Ejecutivo de Asuntos Legales y como miembros sin derecho a voto, el Responsable de Atención al Usuario de Servicios Financieros, el Gerente de Auditoría Interna, el Gerente de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance y el Gerente de Soporte y Operaciones. |
| 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.  | Dos Directores, uno de los cuales es el Oficial de Cumplimiento y al menos uno tiene 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.  |
| 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 soporta 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.   | Director con carácter de Vicepresidente, el Gerente Ejecutivo de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, el Superintendente de Productos y 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.   |
| 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.  | Presidente, un Director con carácter de Vicepresidente, a cargo de la supervisión de las áreas de Finanzas, Administración y Sector Público, 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.  |
| 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.  | Presidente del Directorio, dos 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.  | 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.  |

|  | <b>Descripción</b>   | <b>Miembros</b>  |
|--|--|--|
| 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.   | 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.   |
| 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 ciber-amenazas. | 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.   |
| Comité de experiencia del cliente                                      | 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.   | Dos Directores con carácter de Vicepresidentes, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Superintendente de Productos y Negocios Digitales y el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional. 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.  | 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. |
| 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.  | Presidente, 2 Directores con carácter de Vicepresidente, un Director independiente y como miembro sin derecho a voto el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional.   |
| 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.   | Dos Directores con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Negocios con Empresas, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Superintendente de Productos y Negocios Digitales y el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público.   |
| 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.  | 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 Gerente de Procesos y Administración de Bienes Inmuebles, el Gerente de Marca y Comunicación y el Gerente de Canales Electrónicos y Alternativos de Venta.   |

# 07

## Gestión integral de riesgos



**2021**  
Memoria Anual Integrada

Banco Patagonia mapea los riesgos inherentes a la Entidad y sus grupos de interés, y define los límites de exposición. A partir de esta base, gestiona eficientemente la operatoria del negocio para que este sea sólido, seguro y sostenible.

### Gestión de riesgos

Banco Patagonia implementa un proceso de gestión integral de riesgos conforme a los lineamientos establecidos por la Comunicación "A" 5398 y complementarias, y de acuerdo con las mejores prácticas recomendadas por el Comité de Basilea. 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. Cuenta con políticas y procesos para manejar eficientemente la exposición a los diferentes riesgos propios de la actividad bancaria.

Los principales riesgos que gestiona la Entidad son: de crédito, liquidez, concentración, mercado, tasa de interés, estratégico, reputacional, operacional y de modelo. Además, también tiene en cuenta los riesgos relativos a la seguridad de la información, para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, y los sociales y ambientales.

La Superintendencia de Créditos, Controles Internos y Gestión de Riesgos, a través de las diversas áreas especializadas que la conforman, es la responsable del monitoreo de los riesgos, y actúa de manera independiente respecto de las áreas de negocios. Además, los procesos son informados a todos los equipos de trabajo del Banco y, de forma articulada, se trabaja con otros comités para la definición de objetivos y metas relacionadas al apetito y tolerancia por el riesgo.

Durante 2021 se realizaron diversos ejercicios de pruebas de estrés, con foco en escenarios muy severos derivados de la pandemia COVID-19 y otras situaciones de tensión adicionales. Estos escenarios, teóricos, estadística y financieramente plausibles, de muy baja probabilidad, pero extraordinaria severidad, pusieron a prueba la resistencia del balance de la Entidad, observando robustos niveles de solvencia, liquidez y rentabilidad.

Adicionalmente se han realizado pruebas de estrés individuales para los principales riesgos (crédito, mercado, tasa de interés, liquidez, estratégico) considerando los efectos de la pandemia en las diversas actividades de la entidad y la volatilidad del entorno macroeconómico.

## El Banco mejoró la calificación ante BCRA y pasó a la categoría bajo riesgo, en la Inspección de Auditoría Externa de Sistemas.

### Riesgo financiero

En 2021, la Entidad tuvo una sólida posición de solvencia y liquidez, exhibiendo prudentes ratios en ambos casos, lo que permitió atravesar la pandemia producida por el COVID-19 sin sobresaltos. La disposición de amplios márgenes de liquidez (formados por activos de alta calidad), y la gestión prudencial de estos en una sólida estructura de balance, permitieron el mantenimiento de ratios internos de apetito y tolerancia por el riesgo y también regulatorios muy ampliamente por encima de los mínimos requeridos.

La entidad concluye el año con niveles de mora por debajo del sistema financiero, especialmente en lo referido a la Banca Comercial. En línea con el apetito al riesgo definido por el directorio, el Banco cuenta con un valor de cobertura muy por arriba del promedio del sistema.

### Riesgo de crédito

*El 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, estableciendo límites específicos para acotar las exposiciones dentro de márgenes de tolerancia precisos. La Entidad realiza un monitoreo constante de las concentraciones en la dicha cartera, en línea con el apetito y las políticas aprobadas por el directorio al respecto.

En este marco, la Entidad administró eficientemente sus

carteras, monitoreando los cambios en las calificaciones crediticias y evitando 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.

### 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.

El Banco se mantuvo con holgados índices de liquidez durante todo el año, sin llegar a presentar concentraciones de fondeo significativas. La alocación de recursos en activos de alta calidad y de elevada liquidez, permitió mantener durante todo el año un LCR holgado, alineado al apetito al riesgo de la entidad.

### 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.

Durante 2021 se incluyeron nuevos indicadores de Riesgo de Mercado, e incorporaron medidas adicionales de Valor a Riesgo (VaR) para la cartera sujeta a Riesgo de Mercado, de tal manera de tener una medición con foco en los derivados que tiene la entidad en cartera.

### 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.*

Este año, a pesar de la alta volatilidad derivada de la incertidumbre económica-financiera la Entidad exhibió una posición favorable, observando bajos niveles de riesgo de descalce (duración entre activos y pasivos), tanto en las mediciones de sensibilidad del margen por intereses, como de variaciones del valor económico, evidenciando una idónea gestión del riesgo estructural del balance.

### 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.

Durante 2021 el Banco cumplió con la actualización de los mapas de los 70 procesos identificados para la realización de las autoevaluaciones de riesgo, que consiste en la identificación, seguimiento y monitoreo. A su vez, informó al Directorio sobre la implementación de mejoras en los procedimientos internos y en las herramientas utilizadas, con el objetivo de continuar robusteciendo la gestión.

### 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 gestionó este riesgo desde el sistema integral que permite la administración de todas las tareas vinculadas.

### 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.

El Banco 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. Asimismo, cuenta con un documento denominado "Principios para la Gestión de Proveedores y Terceros Relacionados", a partir del cual disemina sus estándares en materia de Ética, Integridad y Anticorrupción frente a este grupo de interés tan relevante. Ambos documentos son de público acceso y se encuentran disponibles en <https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/etica-e-integridad.php>

Luego de la entrada en vigencia de la Ley 27.401, Banco Patagonia continuó consolidando su esquema de Prevención de la Corrupción a partir de la creación de diversos documentos y protocolos: elaboró un documento específico que establece buenas prácticas y pautas de actuación a tener en cuenta en el relacionamiento con funcionarios públicos; formalizó el proceso de *due diligence* que se realiza en materia de donaciones y patrocinios como así también en la vinculación con Proveedores, y formalizó los criterios de integridad

seguidos en los procesos licitatorios. A partir de dichos instrumentos, Banco Patagonia robustece su Programa de Integridad, afianzando su propósito de realizar negocios en un entorno transparente y libre de corrupción.

Dado que la capacitación es un componente fundamental del Programa de Integridad, Banco Patagonia ha diseñado 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 assertiva, considerando las interacciones que cada colaborador/a posee, optimizando las instancias formativas. Se organizaron capacitaciones sincrónicas y asincrónicas sobre Integridad & Anticorrupción, que permitieron llegar a todos los perfiles claves, profundizando una estrategia de diseminación permanente de la temática.

En materia de gestión del riesgo de corrupción, esta evaluación se realiza 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 contempla las etapas de identificación, validación, evaluación y mitigación de los riegos 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, extendiendo asimismo el análisis a todas las empresas controladas por la entidad.

Durante 2021, se profundizaron las gestiones tendientes a la difusión de estándares de Integridad: se llevaron a cabo diversos encuentros con consultores/as externos/as expertos/as en Compliance en los que participaron miembros de la Alta Gerencia y Directorio; se realizó una Charla Abierta con motivo del Día Internacional de la Lucha contra la Corrupción y del día del Compliance Officer, (celebrado en Argentina el 1º de Diciembre en conmemoración a la sanción de la ley 27.401), para concientizar acerca de la importancia de sostener negocios y vínculos éticos y transparentes.

**El Programa de Integridad de Banco Patagonia refleja un proceso evolutivo evidenciado en la capacidad de institucionalizar diversos procedimientos y buenas prácticas, que son progresivamente incorporadas entre todos sus grupos de interés, traccionando y difundiendo estándares de Integridad y Transparencia, contribuyendo al desarrollo integro y sostenible de nuestra sociedad.**

Todos los integrantes de la Gerencia de Administración y Servicios Generales han sido capacitados en temas relacionados con Integridad y Procedimientos Anticorrupción.

#### Riesgo estratégico

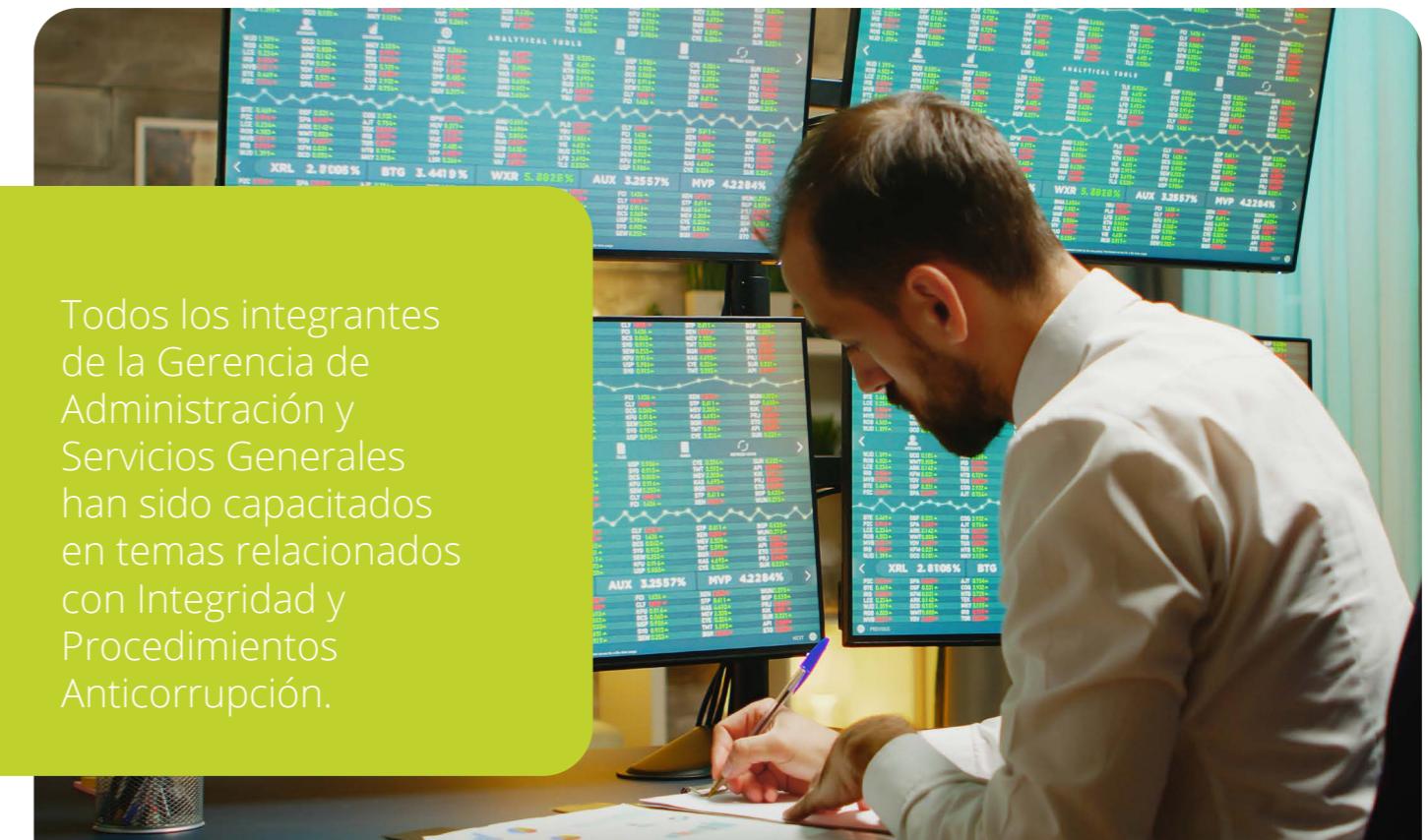
Se entiende por riesgo estratégico, a aquel riesgo que pudiese derivar de una estrategia de negocios inadecuada o de un cambio adverso en las previsiones, parámetros, objetivos y otras funciones que respaldan esa estrategia. Se lo asocia a la probabilidad de incurrir en pérdidas con impacto actual o 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 ejercicios 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.

Todos los integrantes de la Gerencia de Administración y Servicios Generales han sido capacitados en temas relacionados con Integridad y Procedimientos Anticorrupción.



En el marco para la gestión del riesgo de modelo, conocido con sus siglas en inglés como Model Risk Management (MRM), el Banco implementó un nuevo Tablero de Seguimiento de Performance de Modelos que incluye niveles de apetito y tolerancia específicos para el riesgo de modelo, el cual permite monitorear los modelos más relevantes del Banco y cuya definición es revisada con una periodicidad mínima anual en función a los límites de tolerancia establecidos por el Directorio del Banco.

Asimismo, la Gerencia de Gestión de Riesgo de Modelo ha mantenido actualizado el mapa de modelos del Banco y ha cumplido con su plan de validación anual de modelos, presentando las conclusiones alcanzadas al Comité de Riesgo Global. También ha velado 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)

Nuestra entidad ha definido una estrategia para protegernos de las amenazas y riesgos de seguridad de la información. En este sentido, se disponen de nuevas

capacidades que controlan y previenen riesgos de seguridad lógica y riesgos de ciberseguridad asociados a amenazas surgidas de entes externos, incluso fuera del entorno propio de Banco Patagonia.

El mantenimiento del SGSI, y posterior recertificación (ISO 27001:2013) se ha convertido en una herramienta de gestión, que asegura la protección de los activos de información de la Entidad.

El desarrollo de la gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad resulta en un 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, ciberriesgos y permite la recuperación rápida frente a la materialización de amenazas – mejor conocida como ciber-resiliencia-

Este modelo, es capaz de soportar las necesidades presentes y futuras del banco, analizando los objetivos aprobados por la Dirección y determinando los procesos que serán necesarios implantar, en pos de la mejora continua del SGSI; para adaptarse de una manera eficaz a las líneas estratégicas definidas dentro de la planificación a largo plazo, brindando soporte en materia de seguridad informática y protección de activos de información, asociada a la planificación de los sistemas que dan soporte directo a los procesos críticos de nuestra entidad.

#### 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. Estos 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 Banco Patagonia.

Para su gestión, el Banco cuenta con una estructura organizativa de Prevención y Control Interno compuesta por un Comité de PLA (Prevención de Lavados de Activos), el Oficial de Cumplimiento, la Gerencia de Prevención de Lavado de Activos y la Superintendencia de Créditos, Controles Internos y Gestión de Riesgos; siempre con el aval y seguimiento del Directorio. Además, estos temas son de conocimiento obligatorio para todo el personal de Banco Patagonia.

## Capacitaciones y encuentros de concientización sobre Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

### Encuentros de concientización:

- "Actividad de Capacitación en materia de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Integridad y Anticorrupción"
- Jornada de actualización sobre la prevención del lavado de activos y lucha contra la Corrupción.
- "Jornada sobre Prevención de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo en el Mercado de Capitales".
- CNV: PLAyFT "Efectividad de Controles Internos".
- "Especialización Latinoamericana en Prevención de Riesgos de Lavado de Activos".
- 11º Congreso Sudamericano de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo 2021.
- Las 40 recomendaciones del GAFlI e introducción a la Metodología de Evaluación.
- Escuela de Negocios Rosario: "Curso de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (CCV)".



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.

**El Banco continuó con el proceso de eficientización del Sistema Prevención de lavado de activos, reduciendo la cantidad de alertas a analizar por parte de las áreas comerciales.**

### Riesgos ambientales y sociales<sup>6</sup>

#### El análisis de Riesgos Sociales y Ambientales (RSA) de Banco Patagonia se realiza sobre el universo de clientes que cumplan las siguientes dos condiciones:

- Con operaciones fondeadas a través de Organismos Multilaterales.
- Financiación de proyectos de inversión, a largo plazo, por monto igual o superior a USD 10 millones, en línea con los Principios de Ecuador.

#### No obstante, antes del otorgamiento de cualquier calificación, se evalúan aspectos vinculados a RSA, tales como:

- Cumplimiento de leyes y regulaciones medioambientales, laborales y de seguridad social
- Existencia de juicios o litigios en materia socioambiental
- Sanciones/multas/penalidades que se hayan aplicado por incumplimiento de regulaciones socioambientales
- Que la actividad a financiar, no se encuentre excluida conforme las políticas detalladas en los manuales de políticas y procedimientos internos.

### Controles internos

Banco Patagonia cuenta con una Política y un área específica de Controles Internos, dependiente de la

6 | Para más información ver sección de "Análisis de riesgos sociales y ambientales" en el capítulo de Capital Natural de esta Memoria.

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) para garantizar, de manera razonable, la eficiencia y eficacia de los controles, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y normas aplicables, contribuyendo 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:** ejecutados en el ámbito corporativo (tanto del negocio como de tecnología) con el objetivo de prevenir y detectar debilidades que pueden comprometer al ambiente de control de toda la organización: existencia y conocimiento del Código de Ética, la adecuada gestión de riesgos, gestión eficiente de la tecnología, las capacitaciones del personal, segregación de funciones y niveles de autorización, cumplimiento del Programa de Integridad, entre otros. Esta evaluación también incluye a sus empresas subsidiarias.

- **Evaluaciones de Compliance:** controles que mitigan el riesgo de incumplimiento, sea en el ámbito regulatorio vinculado a las actividades del Banco, como así también de cualquier otra normativa o estándar al que el banco adhiere, ya sea de manera voluntaria o por imperativo legal. De esta manera, el alcance de las evaluaciones de Compliance comprende a cualquier norma susceptible de impactar en las operaciones del Banco.

- **Controles a nivel de Procesos:** revisión del funcionamiento y flujo gramado del proceso, para luego evaluar y testear el diseño y ejecución de los controles identificados, sean estos manuales o controles embebidos en los sistemas informáticos que apoyan los procesos.



Durante 2021 el área de Controles Internos realizó evaluaciones de los controles tanto a nivel de entidad y de *Compliance*, y los procesos y la tecnología informática del Banco, y capacitó respecto a la importancia del control interno en todos los niveles de la Entidad.

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 (BCRA).

## Actividades de control de Auditoría Interna

Respecto a la actividad de la Gerencia de Auditoría Interna, durante el año 2021, la planificación de los trabajos se realizó considerando nuevamente un enfo-

que plurianual, tanto para las sucursales como para los procesos críticos de la Organización, con seguimientos y revisiones periódicas, en base a 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.

El Plan Anual de Auditoria previó la utilización de aproximadamente 55 mil horas de trabajo horas para la ejecución de más de 150 trabajos de Auditoría Interna (ciclos generales, auditoría de sucursales y centros empresas y trabajos de auditoría continua) en Banco Patagonia y más de 30 trabajos en sus Subsidiarias, incluyendo revisiones específicas relacionadas a temáticas tales como Ciberseguridad, Proyecto de Transformación Digital y el cumplimiento de las políticas y normativas de la Entidad vinculadas a la generación de información relacionada con el presupuesto de la misma y con la

gestión de negocios y la medición de la rentabilidad de los productos, servicios y campañas.

### Otros trabajos relevantes incluidos en el Plan fueron:

- Canales Electrónicos.
- Gestión de la Continuidad del Negocio.
- Revisión de Seguridad Lógica y Protección de Activos Informáticos.
- Protección de Usuarios de Servicios Financieros.
- Gestión Integral de Riesgos.
- Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.
- Comercio Exterior y Cambios.
- Ciclos Préstamos y Depósitos.
- Evaluación de empresas subsidiarias.

Durante 2021, el equipo de Auditoría Interna realizó sus actividades bajo modalidad remota, incorporando gradualmente un esquema mixto de presencialidad y trabajo remoto para todo el equipo. Dicho esquema permite una optimización de los tiempos de trabajo, así como un ahorro en los gastos de traslado y estadía de los auditores.

En el marco del COVID-19, el Banco implementó las auditorias en sucursales de forma remota, realizándose de manera presencial para determinadas sucursales procedimientos de arqueos de caja, tesoro y ATM/TAS.

Con relación a la revisión del Ciclo Compras y Pago a Proveedores se verificaron, 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. Adicionalmente se efectuó el seguimiento de los resultados obtenidos de los indicadores y alertas implementados por Auditoría continua vinculados al proceso de Compras y Pagos a Proveedores realizadas durante el año en curso.

En materia de Protección de Usuarios de Servicios Financieros se relevaron 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, enfatizando en el análisis de los procesos vinculados a la experiencia del cliente, tales como: análisis de causa raíz de los reclamos y existencia de canales para recepción de estos.

Además, se efectuaron actividades de control desde todas las jefaturas que conforman la Gerencia de Auditoría Interna respecto de la Prevención del Lavado de Activos, del Financiamiento al Terrorismo y otras Actividades Ilícitas, entre las que se destacan las auditorias de los procedimientos de control implementados por la Entidad para la generación y monitoreo de alertas y de los sistemas informáticos involucrados en esta operatoria.

Adicionalmente, se verificó la existencia de medidas, políticas y procedimientos vinculados a un tema de alta relevancia como lo es la Ciberseguridad, evaluando los mecanismos de identificación de riesgos y los procedimientos de control implementados, la existencia de herramientas de monitoreo, de protocolos de respuesta a incidentes de ciberseguridad, el control de accesos y prevención de fugas de información, la realización de ciber ejercicios o simulacros de ciberataques y actividades de capacitación y concientización sobre los riesgos de ciberseguridad.

En 2021 el Comité de Auditoría aprobó la actualización del Manual de Auditoría Interna y del Manual de Auditoría Continua.

### Respecto al Manual de Auditoría Interna las principales modificaciones introducidas consistieron en:

- Modificación de la denominación de las calificaciones de informes de Auditoría Interna.
- Incorporación de Mawida como herramienta integral de gestión y seguimiento de las actividades de Auditoría Interna en reemplazo de la Intranet BB y de las aplicaciones para el seguimiento de observaciones (Infotech y SSOS).

### **En cuanto a la actualización del Manual de Auditoría Continua, las principales novedades incorporadas fueron:**

- Adecuación de la metodología de seguimiento de las fallas que surgen de la ejecución de los indicadores.
- Incorporación de la automatización de procedimientos de auditoría como origen de los indicadores desarrollados.

### **Monitoreo**

La Gerencia de Auditoría Interna realiza el monitoreo de diferentes temáticas tratadas en las reuniones de Directorio y en los diferentes Comités existentes en el Banco.

Asimismo, durante el ejercicio 2021 se continuó con las actividades vinculadas al seguimiento de los avances del Proyecto de Transformación Digital que se encuentra en desarrollo en Banco Patagonia.

Durante el año 2021, el Banco adquirió un aplicativo para la gestión integral de las actividades de Auditoría Interna a efectos de contar con una herramienta que permita integrar la totalidad de las gestiones y actividades, incluyendo el planeamiento anual de actividades, su ejecución, el resguardo de los papeles de trabajo, la administración de asignación de horas del equipo de trabajo, la emisión y calificación de los informes, el seguimiento de observaciones y la generación de reportes, entre otros.

Adicionalmente, desarrolló el proyecto de automatización de procedimientos de Auditoría Interna a través de la metodología de Auditoría Continua y el uso de analítica de datos, con el objetivo de optimizar las tareas demandadas por los distintos equipos de auditoría, la detección temprana de fallas y/o debilidades, redirigir los recursos a tareas no rutinarias y repetitivas e incrementar la frecuencia y alcance en la ejecución de los controles.

A través del Centro de Monitoreo Remoto, se realizó la verificación de los controles efectuados por el perso-

nal de la sucursal relacionados con la aplicación de las Medidas Mínimas de Seguridad resultó más efectivo y oportuno acerca del cumplimiento de estas.

### **Por otra parte, se realizó el monitoreo de las actividades orientadas a asegurar la Continuidad Operativa del Negocio de la Entidad, a través de la revisión de las siguientes tareas:**

- Revisión de los resúmenes bimestrales de seguimiento de la contingencia emitidos para conocimiento a Directorio.
- Realización de reuniones con diversos sectores sobre la situación actual de trabajo del Plan de Continuidad Operativa.
- Realización de actividades de capacitación sobre trabajo a distancia.
- Verificación del cumplimiento del cronograma de reuniones a distancia de Directorio y de los Comités del Banco.
- Seguimiento de los protocolos de seguridad tanto en Sucursales como en tareas presenciales en Áreas Centrales.
- Identificación de las herramientas informáticas empleadas por los colaboradores verificando los mecanismos de seguridad utilizados.

Adicionalmente, durante 2021 ambos Comités de Auditoría (el del BCRA y el de la CNV) acompañaron la evolución del Proyecto de Transformación Digital de la Entidad, tomando conocimiento de los principales lineamientos y acciones desarrolladas y a desarrollar y contando con la participación del Superintendente de Productos y Negocios Digitales en algunas de sus reuniones.

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

Durante 2021 se recibieron denuncias, internas y externas, de posibles fraudes y se efectuaron las investigaciones pertinentes de manera profesional, objetiva y exhaustiva, interactuando con las gerencias y sectores del Banco correspondientes según cada caso. Todas las investigaciones fueron llevadas a cabo por el Sector de

Investigaciones Especiales bajo los lineamientos de la Política de Gestión de Fraudes e Ilícitos y la Política para la Gestión del Canal de Denuncias (Línea Ética).

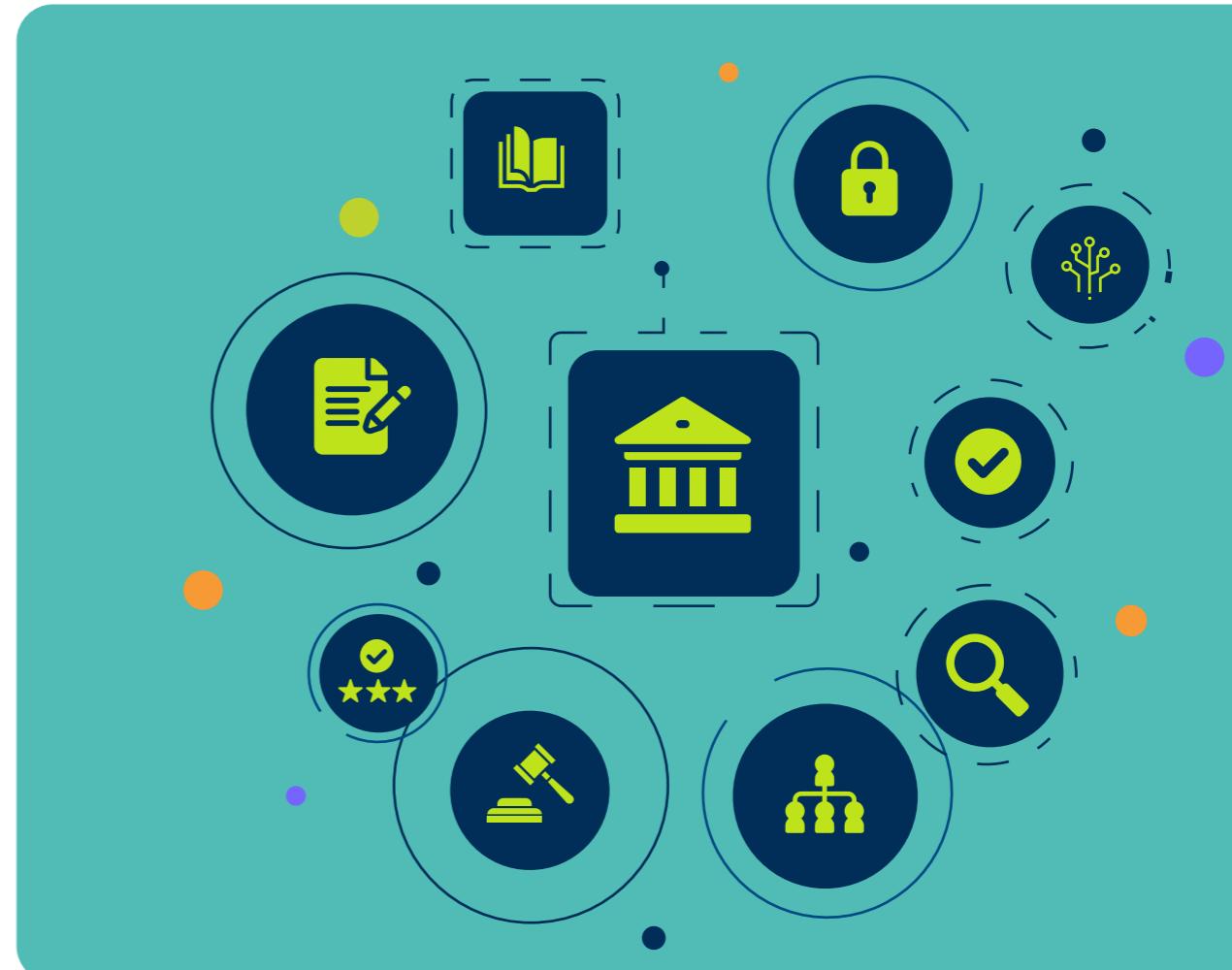
Además, en 2021 el Sector de Investigaciones Especiales continuó promoviendo y participando en diferentes acciones vinculadas a la mejora de los controles aplicados en los canales electrónicos, tales como redefiniciones de límites y actualización de diferentes paramétricas, modificación de procedimientos operativos, análisis de nuevas herramientas de prevención vinculadas a la transaccionalidad en canales y acciones de recupero sobre dichas actividades, entre otros.

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

creados vinculados a la implementación de nuevos desarrollos relacionados con el Proyecto de Transformación Digital (Onboarding Digital, MODO, Transferencia 3.0, Proyecto Agrupador, Andes y APP Fe de Vida, entre otros).

### **Las políticas y procedimientos anticorrupción son comunicadas al total de los miembros y colaboradores de la Entidad.**

En 2021 el Banco comenzó a aplicar una mirada de conocimiento de cliente en conjunto entre la Gerencia PLA y la Gerencia COMEX con el objetivo de poder detectar clientes que mantengan una actividad ficticia y/o clientes con incumplimiento de ingreso de divisas por la no liquidación de ordenes de pagos a través del Mercado Único y Libre de Cambios.



## 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 reque-

rimientos 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

Banco Patagonia cuenta con la Línea Ética que 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.
- Presunción de inocencia y respeto por los derechos de las personas presuntamente implicadas.
- Prohibición de cualquier tipo de represalia contra denunciantes de buena fe, ejerciendo una efectiva protección de estos.

- 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).



## Línea Ética

**Teléfono:**  
línea gratuita 0800-999-4636

**Formulario web:**  
[www.resguarda.com/bancopatagonia](http://www.resguarda.com/bancopatagonia)

**Correo electrónico:**  
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.

# 08

## Capital financiero



**2021**  
Memoria Anual Integrada

### Banco Patagonia en números

| Concepto   | Descripción   | 2021 M\$      | 2020 M\$     |
|--|---|---------------|--------------|
| <b>Valor económico generado directamente: ingresos<sup>(1)</sup></b> | 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. | 117.079.002   | 102.194.320  |
| <b>Valor económico distribuido<sup>(1)</sup></b>                     |   | (104.558.892) | (76.665.891) |
| <b>Costos operativos</b>   | 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.               | (12.928.936)  | (12.077.013) |
| <b>Salarios y beneficios de los colaboradores</b>                    | Gastos en personal, dentro de gastos de administración.   | (17.360.730)  | (17.418.848) |
| <b>Pagos a proveedores de capital</b>                                | Egresos financieros.  | (64.079.051)  | (40.459.254) |
| <b>Pagos al gobierno</b>   | Pago de impuestos. No incluye el pago por impuesto a las ganancias. <sup>(2)</sup>  | (10.190.175)  | (6.710.776)  |
| <b>Retenciones</b>   | Valor económico generado directamente menos el valor económico distribuido.   | 12.520.110    | 25.528.429   |

(1) Los datos surgen de los estados financieros auditados por contador independiente al 31 de diciembre de 2021 y 2020.

(2) No incluye el pago por impuesto a las ganancias. El total de impuesto a las ganancias pagado por el Banco en 2020 fue M\$ 899.369.

### Sociedades controladas en números

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

La industria de Fondos Comunes de Inversión Abiertos mantuvo durante el año 2021 su crecimiento en Argentina. Se inició el año con un patrimonio neto total administrado por las sociedades de \$ 1.898.969 MM y para diciembre de 2021 se alcanzaron los \$ 3.550.663 MM, representando un incremento del 87% durante el año<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> | Fuente CAFCI – Cámara Argentina de Fondos Comunes de Inversión (cifras históricas).

En cuanto a la composición de las inversiones por tipo de Fondo, a fines del 2021 el patrimonio administrado por Fondos de Mercado de dinero representaba el 47,7% del total administrado, mientras que hacia fines del año 2020 administraba el 47,2% del total del patrimonio de la industria.

Los Fondos de renta fija aumentaron su participación de mercado, representando un 36,1% de la Industria de Fondos Comunes de Inversión al cierre del año 2021 mientras que a fines del año 2020 representaban un 33,9%.

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

|                             |               |
|-----------------------------|---------------|
| • Fondos de Renta Mixta     | <b>7,52 %</b> |
| • Fondos PYME               | <b>3,48 %</b> |
| • Fondos de Infraestructura | <b>2,18 %</b> |
| • Fondos de Retorno Total   | <b>1,55 %</b> |
| • Fondos de Renta Variable  | <b>1,42 %</b> |
| • Fondos ASG                | <b>0,00 %</b> |

La Sociedad presentó al 31 de diciembre de 2021 un total de patrimonio administrado de \$ 92.489,7 MM. Dicho patrimonio registró un incremento del 15% con respecto al patrimonio administrado al 31 de diciembre de 2020 ajustado por inflación (\$ 80.427,4 MM). Al 31 de diciembre de 2021 la sociedad ocupó el puesto 16 en el ranking de patrimonios administrados por sociedades gerentes con una participación en el total del mercado del 2,7%.

Patagonia Inversora S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión registró un resultado positivo ajustado por inflación al 31 de diciembre de 2021 de \$ 260.309.044.

Al 31 de diciembre de 2021 el activo total decreció un 4,18% respecto al año anterior, originado principalmente por disminución de la tenencia en inversiones locales.

Con relación al pasivo, este tuvo una disminución del 9,33% con respecto al ejercicio anterior, originado principalmente por la disminución de Deudas Fiscales corrientes.

**PATAGONIA VALORES S.A.**

Con respecto a la situación general del Mercado en el que opera la Sociedad, el índice S&P Merval y el índice S&P ByMA General, medidos en dólares, registraron una primera alza luego de tres años consecutivos de caídas. En el caso del S&P Merval, subió 16,4% anual, mientras que el S&P ByMA General ganó 15,5%.

Entre los índices Sectoriales, se destacaron los de Consumo No Esencial (+58,4% en dólares) y Bienes Intermedios (+53% en dólares), mientras que Energía (-12,6%) y Telecomunicaciones (-1,9%), fueron los dos únicos sectores con caídas anuales en dólares.

Entre las 5 mayores alzas del año, en pesos, 3 correspondieron al S&P Merval (COME, TXAR y MIRG), mientras que las restantes no forman parte de ningún índice.

Las 10 acciones más negociadas explicaron el 77,8 % del volumen total, una cifra algo inferior a la de 2020 (79,1%). Como en los últimos 4 años, GGAL fue la más negociada, representó el 29% del volumen efectivo total un poco inferior al 32,06% en 2020.

La acción de ByMA fue la onceava negociada con el 2,24% del total negociado.

Considerando los 25 bonos más negociados, 4 de las 5 mayores alzas corresponden a bonos nacionales en pesos ajustables por CER. El bono en pesos más negociado fue el AL30 que explicó el 40,8% del total, lo siguió el GD30 con el 22,6%.

El volumen efectivo total operado en ByMA en pesos creció un 76% (medido en dólares un 22%). En pesos, lo operado sumó \$ 57 billones, equivalente a USD (dólares estadounidenses) 350.269 M.

El instrumento que más incrementó su volumen fueron los Cedear, con un alza del 62% en dólares. El volumen de títulos públicos y obligaciones negociables (ON) registraron alzas del 33% y 58% respectivamente, mientras que lo negociado en acciones mostró una variación positiva del 12%, pero si se ajusta por tipo de cambio, el volumen en acciones se contrae un 24%.

Del total colocado en ON (USD 5.967 M), los tres principales sectores fueron Generación de Energía (USD 1.399 M), industria del Petróleo y Gas (USD 1.359 M), y Actividades Financieras y Seguros (USD 1.117 M).

Con respecto a la situación particular de la Sociedad, cabe destacar que, hasta el mes de junio de 2021, su operatoria fue acotada, incrementándose paulatinamente en el transcurso de los meses subsiguientes logrando el alta de 90 clientes jurídicos activos, cuyas operaciones, sumadas a las inversiones de la Sociedad, permitieron obtener un resultado positivo al cierre del presente ejercicio.

La Sociedad presentó un resultado positivo de \$ 0,7 MM en el ejercicio 2021. El mismo fue generado principalmente por los aranceles obtenidos por su operatoria bursátil y los resultados positivos generados por sus inversiones. Eso sumado a una eficientización de sus gastos pudieron compensar el efecto de la desvalorización de la moneda y obtener un resultado final positivo.

Al 31 de diciembre de 2021, el activo total de la Sociedad fue de \$ 121 MM, lo que representa un aumento del 65%, respecto del año anterior (\$ 73,3 MM en moneda de dicho ejercicio) y un 10% de incremento respecto del activo del año anterior ajustado al cierre del presente ejercicio, variación originada principalmente por el aumento de la operatoria de la Sociedad antes mencionado y el consecuente crecimiento de sus inversiones.

Con respecto al pasivo, el mismo aumentó con relación al año anterior de \$ 7,3 MM (en moneda de dicho

ejercicio, \$ 11 MM ajustado al cierre del presente ejercicio) a \$ 21,5 MM, originado básicamente por el aumento del rubro de acreedores por operaciones generadas por el aumento de la operatoria de la Sociedad mencionado en los párrafos precedentes.

La Sociedad posee al 31 de diciembre de 2021 un Patrimonio neto de \$ 99,8 MM.

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

El ejercicio 2021 finalizó con una pérdida de USD (dólares estadounidenses) 311 M. Al 31 de diciembre de 2021, la Entidad poseía activos por USD 63.277 M y patrimonio neto de USD 4.640 M, con superávit de USD 140 M del patrimonio respecto al mínimo exigido por la normativa del Banco Central del Uruguay de USD 4.500 M.

Con relación a dicho superávit, cabe aclarar que a partir del mes de septiembre de 2020, el Directorio de Banco Patagonia S.A. aprobó la propuesta de capitalización de Banco Patagonia (Uruguay) SAIFE por un monto de hasta miles de USD 1.000. Mediante la Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada en mayo de 2021 se aprobó la capitalización de dichos fondos. La Dirección y la Gerencia se encuentran analizando y monitoreando la evolución de la Sociedad.

Al 31/12/21 la cartera de depósitos de no residentes ascendía a USD 58.258 M, habiendo disminuido un 27 % respecto del ejercicio anterior. Los Fondos bajo manejo (FBM) – que se componen de los depósitos a la vista más los valores en custodia valuados a mercado, tanto de los clientes como del patrimonio propio, ascendían a USD 119.047 M, un 15 % menos con respecto al saldo al cierre del ejercicio 2020.

La pérdida del ejercicio obedece básicamente a las bajas tasas internacionales para colocaciones financieras, principal negocio de la Institución de los últimos años y a una baja actividad de la Banca Privada.

## GPAT COMPAÑÍA FINANCIERA S.A.U.

GPAT finalizó el Ejercicio Económico 2021 con una utilidad de \$ 312,4 MM representando un incremento de 10,9 % respecto del año 2020 (\$ 30,8 MM ganancia).

El ROE fue de 15,61 % frente a 24,62 % del ejercicio anterior. Los ingresos financieros de la compañía totalizaron \$ 2.789,6 MM con una variación de 30,4 % (\$ 650,2MM) respecto del año anterior (\$ 2.139,4 MM).

Los egresos financieros alcanzaron \$ 1.196,0 MM con una variación de 0,8 % (\$ 10,0 MM) respecto a 2020 (\$ 1.186,0 MM).

El 2021 culminó con un leve incremento de los patentamientos con respecto al año 2020. El total de vehículos particulares y comerciales finalizó el año con un incremento del 10,78% (370.363 registros versus 334.313 en 2020).

El volumen de financiamiento también mantuvo la misma tendencia registrando 140.311 operaciones, representando un aumento del 14,35 % 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 alcanzaron el 42,79 % en tanto que la de los Planes de Ahorro fue del 54,43 %. Por otro lado, la participación del mercado prestandario sobre los patentamientos fue del orden del 37,88 % incluyendo financiaciones de Planes de Ahorro.

GPAT continúo manteniendo el liderazgo en las financiaciones de la marca Chevrolet, alcanzando el 87 % del volumen de préstamos otorgados con garantía prestandaria. Durante el año 2021, el volumen total de vehículos a través del Programa mayorista alcanzó las 15.880 unidades por un monto superior a los \$ 41 mil millones.

## 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.

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.

Por otra parte, la Comunicación "A" 7427 emitida por el BCRA con fecha 23 de diciembre de 2021, dispuso que las entidades financieras de los grupos "B" y "C" que no sean sucursales o subsidiarias de bancos del exterior clasificados como sistemáticamente importantes, podrán optar (con carácter irrevocable) por postergar hasta el 1º de enero de 2023 la aplicación del punto 5.5 de la NIIF 9 y, consecuentemente, la metodología de prorrato que genera la aplicación del citado punto.



Además, aquellas entidades que opten por postergar esa aplicación deberán informarlo antes del 31 de diciembre de 2021 a la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias.

GPAT ha optado por aplicar el punto 5.5 de la NIIF 9 a partir del 1º de enero de 2022 sin efectos significativos en resultados acumulados.

- 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".

Además, 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 2021 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 2021.

## Resultado del Ejercicio 2021

El Ejercicio Económico 2021 finalizó con un resultado integral total positivo de \$ 6.325,2 M que representa una disminución de 67,6% (\$ 13.172,5M) con respecto al ejercicio anterior (\$ 19.497,7 MM). A continuación, se detallan las principales variaciones en la composición del resultado, expresadas en moneda constante:

**El resultado neto por intereses alcanzó \$ 54.237,0 MM con una disminución de 13,8% (\$ 8.688,8MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 62.925,8 MM).**

**A continuación, se detalla su composición:**

- Los ingresos por intereses totalizaron \$ 118.316,1 MM con un incremento de 14,4% (\$ 14.931,0 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 103.385,1MM).

La principal variación corresponde a los intereses por primas por pasos activos con un aumento de \$ 19.830,3 MM como consecuencia de un mayor volumen de pasos activos con el BCRA.

El resultado de los instrumentos financieros a valor razonable con cambios en ORI totalizó \$ 48.462,9 M manteniéndose en los mismos niveles del ejercicio anterior (\$ 48.474,4 MM).

En lo que respecta a los intereses por préstamos otorgados al sector privado no financiero totalizaron \$ 38.988,8 M, disminuyendo 9,5% (\$ 4.099,0 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 43.087,8 M). En cuanto a su composición las principales disminuciones se dieron en las líneas de adelantos (\$ 3.684,7 M) y tarjetas de crédito (\$ 1.107,2 M).



- Los egresos por intereses totalizaron \$ 64.079,1 MM con un incremento de 58,4% (\$ 23.619,8 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 40.459,3 MM), como consecuencia de un mayor devengamiento de intereses por depósitos a plazo fijo por \$ 15.668,9, originado en la suba de la tasa promedio de interés anual para este tipo de depósitos que pasó de TNA 27,3% al 32,1% y en menor medida por el crecimiento de la cartera.

Asimismo, se observa un mayor devengamiento de intereses por los depósitos en cajas de ahorro remuneradas de \$ 8.025,3 M (\$ 12.346,5 MM al 31 de diciembre de 2021 vs. \$ 4.321,2 MM el 31 de diciembre de 2020) debido fundamentalmente al crecimiento de la cartera de cuentas remuneradas durante el ejercicio 2021.

**El resultado neto por comisiones alcanzó \$ 9.337,6 MM con una disminución de 1,9% (\$ 176,9MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 9.514,5 MM). A continuación, se detalla su composición:**

- Los ingresos por comisiones totalizaron \$ 13.347,4 MM, disminuyendo 2,7% (\$ 374,5 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 13.721,9 MM) debido principalmente a menores comisiones vinculadas con depósitos en \$ 226,5 MM y con seguros por \$ 196,5 MM, compensadas por el incremento en las comisiones vinculadas a paquetes de productos por \$ 87,4 MM.
- Los egresos por comisiones totalizaron \$ 4.009,8 MM, disminuyendo 4,7% (\$ 197,6 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 4.207,4 MM) debido principalmente a menores comisiones pagadas por tarjetas de débito y crédito.

El resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados fue de \$ 2.178,8 MM manteniéndose en niveles similares al ejercicio anterior (\$ 2.285,2 MM).

El resultado por baja de activos medidos a costo amortizado y a valor razonable con cambios en ORI fue una ganancia de \$ 782,2 MM frente a una pérdida de \$ 4.453,9

del ejercicio anterior, por la registración del canje de las Letras del Tesoro en moneda extranjera por títulos en pesos ajustables por CER en los diversos canjes dispuestos por el Ministerio de Economía de la Nación en el año 2020. Dicha pérdida tiene contrapartida, en gran medida, en el ORI: "Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en el ORI".

La diferencia de cotización de oro y moneda extranjera fue de \$ 1.666,7 MM frente a \$ 2.017,2 del ejercicio anterior, como consecuencia de las mayores restricciones en materia cambiaria dispuestas por el Gobierno Nacional durante 2021.

El resultado por otros ingresos operativos fue de \$ 5.243,8 MM manteniéndose en niveles similares al del ejercicio anterior (\$ 5.393,7 MM).

El cargo por incobrabilidad fue de \$ 999,9 MM frente a \$ 1.955,0 MM del ejercicio anterior, disminuyendo 48,9%. En cuanto a los indicadores de calidad de cartera (calculados de acuerdo con la norma de clasificación de deudores del BCRA) se observó una mejora interanual en el índice de morosidad que pasó de 1,1% a 0,7%, como consecuencia de una adecuada gestión de los riesgos crediticios y de la morosidad.

Con respecto al ratio de cobertura de previsiones sobre cartera irregular pasó de 356,1% a 295,2% a fines de 2021, como consecuencia de la finalización durante el primer semestre de este año de las medidas implementadas por el BCRA en materia crediticia para atenuar los efectos de la pandemia: modificación de criterios de clasificación de deudores y reprogramación de cuotas de préstamos.

Los beneficios al personal alcanzaron \$ 17.360,7 MM, manteniéndose en niveles similares al ejercicio anterior (\$ 17.418,8 MM).

Los gastos de administración alcanzaron \$ 10.633,1 MM con una leve disminución de 2,3% (\$ 252,1 MM) respecto del año anterior (\$ 10.885,2 MM). Los principales ahorros se hicieron en los rubros papelería y útiles en \$ 241,9 MM,

electricidad y comunicaciones en \$ 106,3 MM y transporte de valores diversos en \$ 71,9 MM, compensadas por el incremento en propaganda y publicidad en \$ 197,2 MM, principalmente como consecuencia del lanzamiento de la campaña de publicidad masiva "vos y lo que querés" durante 2021.

Por su parte, los otros gastos operativos ascendieron a \$ 12.486,0 MM incrementándose 58,0% (\$ 4.583,4MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 7.902,6 MM), debido a mayores impuestos pagados sobre los ingresos brutos (\$ 3.410,2 MM) como consecuencia de la eliminación de la exención impositiva sobre los intereses de las letras emitidas por el BCRA en la Ciudad de Buenos Aires y la suba de las alícuotas en varias jurisdicciones.

**Otro resultado integral (ORI)**

El ORI por el ejercicio 2021 fue una pérdida de \$ 687,0 MM frente a una ganancia de \$ 3.749,1 MM del ejercicio anterior. La principal variación corresponde a los instrumentos financieros a valor razonable con cambios en el ORI, por la registración del canje de las Letras del Tesoro en moneda extranjera por títulos en pesos ajustables por CER en los diversos canjes dispuestos por el Ministerio de Economía de la Nación en el año 2020. Dicha ganancia tiene contrapartida, en gran medida, en resultados: "Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado y a valor razonable".

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

Al 31 de diciembre de 2021, el retorno (resultado integral total) sobre el patrimonio neto promedio del ejercicio fue de 10,3 % frente a 30,8% del ejercicio anterior, manteniéndonos dentro de los bancos con mejor ROE del sistema.

**ROA (retorno sobre los activos)**

Al 31 de diciembre de 2021, el retorno (resultado integral total) sobre los activos promedios del ejercicio fue de 1,6 % frente a 5,2% del ejercicio anterior.

## Estado de Situación Patrimonial

El total de activos de la entidad alcanzó \$ 460.399,5 MM con un crecimiento de 1,7% (\$ 7.751,2 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 452.648,3 MM), mientras que el total de pasivos alcanzó \$ 386.526,8 MM con un incremento de 2,5% (\$ 9.300,2 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 377.226,6 MM).

## Evolución de préstamos y otras financiaciones

La cartera de préstamos y otras financiaciones otorgados al sector privado no financiero neto de previsiones alcanzó \$ 165.428,8 MM representando una disminución en términos reales de 3,0% (\$ 5.042,0 MM) respecto al año anterior (\$ 170.470,8 MM).

Con respecto a la cartera comercial, las principales variaciones corresponden a la disminución en la línea documentos por \$ 11.088,1 MM y al incremento en la línea de adelantos por \$ 14.488,7 MM.

Con respecto a la cartera de consumo, las principales variaciones corresponden a la disminución de las líneas de tarjetas de crédito por \$ 4.249,1 MM y de préstamos prendarios por \$ 1.450,8 MM, mientras que la línea de préstamos personales se incrementó en \$ 2.796,4 MM.

## Evolución de depósitos

Los depósitos totales alcanzaron \$ 336.797,7 MM con un crecimiento de 2,7% (\$ 8.966,1 MM) respecto al año anterior (\$ 327.831,6 MM).

Los depósitos del sector privado no financiero totalizaron \$ 310.892,3 MM, incrementándose 5,1% (\$ 15.144,0 MM) con respecto al año anterior (\$ 295.748,3 MM), destacándose el crecimiento de la cartera de cajas de ahorro por \$ 17.910,4 MM.

## Ratio de liquidez

Los activos líquidos sobre el total de los depósitos ascendieron a 76,9% frente a 73,1% del ejercicio anterior. Los activos líquidos (Efectivo y Depósitos en Bancos,

Títulos de Deuda e Inversiones en Instrumentos de Patrimonio, neto de pasos) totalizaron \$ 259.090,7 MM incrementándose 8,1% (\$ 19.470,6 MM) con respecto al año anterior.

## Índice de Patrimonio Neto

El índice de solvencia medido en términos de patrimonio neto sobre el total del pasivo fue de 19,1%, frente a 18,4% del año anterior.

El apalancamiento, que se obtiene del cociente entre el patrimonio neto sobre el total de activos fue de 16,0%, frente a 15,4% 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 24,9%, frente a 26,5% del año anterior.

## Regulaciones normativas

La Entidad cumple con todas las regulaciones establecidas por el BCRA. Al 31 de diciembre de 2021. Con respecto a capitales mínimos, muestra un exceso de integración de \$ 40.848,64 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 22,0% frente a 19,8% 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 2021, comparativo con los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2021, 2020 y 2019.

| Estructura financiera consolidada (en miles de \$)           | 2021             | 2020             | 2019             |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Efectivo y depósitos en bancos                               | 67.997,4         | 91.280,5         | 91.316,6         |
| Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados | 2.108,8          | 2.308,9          | 702,9            |
| Instrumentos derivados                                       | 649,9            | 427,9            | 158,1            |
| Operaciones de pase  | 63.425,8         | 11.966,6         | -                |
| Otros activos financieros                                    | 4.905,4          | 3.838,3          | 4.205,2          |
| Préstamos y otras financiaciones                             | 165.442,4        | 170.470,8        | 180.882,5        |
| Otros títulos de deuda                                       | 124.573,5        | 132.799,3        | 86.191,7         |
| Activos financieros entregados en garantía                   | 8.343,4          | 13.060,4         | 7.328,1          |
| Activos por impuestos a las ganancias corriente              | 906,8            | 27,7             | 29,7             |
| Inversiones en Instrumentos de Patrimonio                    | 1.081,7          | 1.272,0          | 1.725,2          |
| Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos    | 599,9            | 675,6            | 473,1            |
| Propiedad, planta y equipo                                   | 17.773,4         | 17.647,1         | 17.738,1         |
| Activos intangibles  | 648,0            | 733,4            | 700,3            |
| Activos por impuesto a las ganancias diferido                | 511,7            | 4.569,2          | 2.437,6          |
| Otros activos no financieros                                 | 1.443,6          | 1.347,6          | 2.164,4          |
| Activos no corrientes mantenidos para la venta               | -                | 223,0            | -                |
| <b>Total de activo</b>                                       | <b>460.411,7</b> | <b>452.648,3</b> | <b>396.053,5</b> |

| Estructura financiera consolidada (en miles de \$)                  | 2021             | 2020             | 2019             |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Depósitos   | 336.797,7        | 327.831,6        | 250.036,6        |
| Pasivos a valor razonable con cambios en resultados                 | 148,8            | 0,0              | 0,0              |
| Instrumentos derivados  | 58,2             | 0,0              | 508,8            |
| Operaciones de pase   | 96,4             | 7,0              | 0,0              |
| Otros pasivos financieros   | 16.401,3         | 15.037,1         | 17.706,7         |
| Financiaciones recibidas del BCRA y otras instituciones financieras | 7.388,8          | 6.182,8          | 33.325,1         |
| Obligaciones negociables emitidas                                   | 623,4            | 1.459,2          | 2.118,1          |
| Passivo por impuestos a la ganancia corriente                       | 203,3            | 2.081,1          | 9.633,9          |
| Provisiones   | 989,8            | 2.826,7          | 3.349,3          |
| Passivo por impuestos a las ganancias diferido                      | -                | -                | -                |
| Otros pasivos no financieros  | 23.819,1         | 21.801,1         | 9.190,2          |
| <b>Total de pasivo</b>  | <b>386.526,8</b> | <b>377.226,6</b> | <b>325.868,7</b> |
| <b>Patrimonio neto</b>  | <b>73.872,7</b>  | <b>75.421,7</b>  | <b>70.184,8</b>  |
| <b>Total de pasivo más patrimonio neto</b>                          | <b>460.399,5</b> | <b>452.648,3</b> | <b>396.053,5</b> |

A continuación, se expone el Estado consolidado de resultados del grupo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, comparativo con el ejercicio anterior.

| <b>Estructura consolidada de resultados (en miles de \$)</b>                       | <b>2021</b>     | <b>2020</b>     |
|--|-----------------|-----------------|
| Ingresos por intereses   | 118.316,1       | 103.385,1       |
| Egresos por intereses  | -64.079,1       | -40.459,3       |
| <b>Resultado neto por intereses</b>  | <b>54.237,0</b> | <b>62.925,8</b> |
| Ingresos por comisiones  | 13.347,4        | 13.721,9        |
| Egresos por comisiones   | -4.009,8        | -4.207,4        |
| <b>Resultado neto por comisiones</b>   | <b>9.337,6</b>  | <b>9.514,5</b>  |
| Resultado neto por med. de instrum. financ. a valor razonable c/cambios en rdos.   | 2.178,8         | 2.285,2         |
| Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado y a VR con cambios en ORI | 782,2           | -4.453,9        |
| Diferencia de cotización de oro y moneda extrajera                                 | 1.666,7         | 2.017,2         |
| <b>Otros ingresos operativos</b>   | <b>5.243,8</b>  | <b>5.393,7</b>  |
| Cargo por incobrabilidad   | -999,9          | -1.955,0        |
| Ingreso operativo neto   | 72.446,2        | 75.727,5        |
| Beneficios al personal   | -17.360,7       | -17.418,8       |
| Gastos de administración   | -10.633,1       | -10.885,2       |
| Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes                                       | -1.938,8        | -1.919,3        |
| Otros gastos operativos  | -12.486,0       | -7.902,6        |
| <b>Resultado operativo</b>   | <b>30.027,6</b> | <b>37.601,6</b> |
| Resultado por asociadas y negocios conjuntos                                       | 50,3            | 256,9           |
| Resultado por la posición monetaria neta   | -19.496,6       | -14.249,3       |
| <b>Resultado antes de impuestos</b>  | <b>10.581,3</b> | <b>23.609,2</b> |
| Impuesto a las ganancias   | -3.569,1        | -7.860,6        |
| <b>Resultado neto del ejercicio</b>  | <b>7.012,2</b>  | <b>15.748,6</b> |
| <b>Otro Resultado Integral (ORI)</b>   | <b>-687,0</b>   | <b>3.749,1</b>  |
| <b>ORI que no se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>                     | -               | -               |
| Revaluación de propiedad y equipo e intangibles                                    | -213,8          | -               |
| <b>ORI que se reclasificarán al resultado del ejercicio</b>                        | -               | -               |
| Diferencia de cambio por conversión de Estados Financieros                         | -84,9           | 15,3            |
| Resultado por instrumentos financieros a valor razonable con cambios en ORI        | -388,3          | 3.733,8         |
| <b>Resultado integral total</b>  | <b>6.325,2</b>  | <b>19.497,7</b> |

## Estructura consolidada de flujo de efectivo

| <b>Variación de efectivo del ejercicio (en miles de \$)</b>       | <b>2021</b>         | <b>2020</b>     |
|---|---------------------|-----------------|
| Fondos generados por las actividades operativas                   | 78.302              | 15.888.491      |
| Fondos generados por (utilizados en) las actividades de inversión | (1.529.093)         | (1.581.424)     |
| Fondos utilizados en las actividades de financiación              | (2.933.742)         | (3.444.698)     |
| Efecto de las variaciones del tipo de cambio                      | 10.358.697          | 17.253.595      |
| Efecto del resultado monetario de efectivo y su equivalente       | (29.257.209)        | 28.152.128      |
| <b>Aumento neto del efectivo y equivalentes</b>                   | <b>(23.283.045)</b> | <b>(36.164)</b> |

## 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, y luego de sucesivas prórrogas, con fecha 24 de junio de 2021, el BCRA emitió la Comunicación "A" 7312 prorrogando hasta el 31 de diciembre de 2021 la mencionada suspensión.

Con fecha 16 de diciembre de 2021, el BCRA emitió la Comunicación "A" 7421 mediante la cual dispuso que, con vigencia desde el 1º de enero de 2021 y hasta el 31 de diciembre de 2021, las entidades financieras podrán distribuir resultados por hasta el 20 % del importe que hubiera correspondido de aplicar las normas sobre "Distribución de resultados".

Asimismo, estableció con vigencia desde el 1º de enero de 2022, que las entidades financieras que cuenten con la autorización del BCRA para distribuir sus resultados deberán realizar esa distribución en 12 cuotas iguales, mensuales y consecutivas.

## 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 <sup>(1)</sup> | 2,3851  | 1.715.261                                    | 70,81%                  |
| 2016                | 2,2728  | 1.634.497                                    | 50,00%                  |
| 2017                | 2,4718  | 1.777.606                                    | 50,00%                  |
| 2018 <sup>(2)</sup> | 4,3352  | 3.117.658                                    | 58,27%                  |

(1) 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.

(2) 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 \$ 3.117.656 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.

Finalmente, la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 22 de abril de 2021, aprobó la distribución de un dividendo en efectivo por

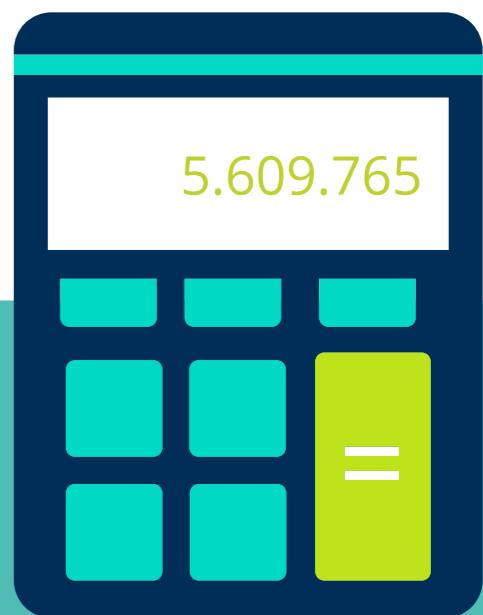
5.239.945, equivalente al 50% del resultado del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 y a un dividendo por acción de 7,284 pesos. Dicha distribución se encuentra sujeta a la previa autorización del BCRA y a la normativa descripta en el apartado anterior.

Asimismo, aprobó la absorción de Resultados no asignados negativos al 31 de diciembre de 2020, con contrapartida en Reserva Facultativa para Futura Distribución de Utilidades, por 16.380.748 generados por el ajuste inicial como consecuencia de la aplicación por primera vez de la NIC 29 "Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias" a partir del 1º de enero de 2020 de acuerdo con lo reglamentado por el BCRA mediante la Comunicación "A" 6651.

**A continuación, se expone el saldo distribuible del ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2021:**

| Concepto  | Importe en miles de pesos |
|---|---------------------------|
| <b>Resultados No Asignados <sup>(1)</sup></b>                         | <b>18.505.228</b>         |
| <b>A Reserva de Utilidades</b><br>Reserva Legal<br>(20% s/ 7.012.206) | <b>1.402.441</b>          |
| <b>Saldo distribuible del Ejercicio <sup>(2)</sup></b>                | <b>5.609.765</b>          |
| <b>A disposición de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas</b>  | <b>5.609.765</b>          |

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.



(1) Incluye "Reservas Facultativas para Futura Distribución de Resultados" por 11.493.022 más Resultados No Asignados negativos por 7.012.206

(2) Resultado del ejercicio por 7.012.206 neto de Reserva Legal 1.402.441

## 09

# Capital intelectual e industrial



2021  
Memoria Anual Integrada

Banco Patagonia pone sus esfuerzos en acelerar la transformación digital de sus procesos, impulsado por su definición estratégica de intensificar la digitalización de sus negocios, cambios regulatorios promovidos por el BCRA, el ambiente competitivo y las condiciones impuestas por la pandemia por COVID-19. Con el objetivo de cumplir políticas para minimizar riesgos, optimizar sus recursos e impulsar el potencial humano, desarrolla procesos de crecimiento digital a través de canales virtuales con propuestas de productos y servicios, y de atención al cliente.

## Perfil de los clientes

Banco Patagonia establece una segmentación de clientes según estas categorías.

- **Personas:** jóvenes, estudiantes, profesionales, adultos mayores y jubilados, personas que trabajan en relación de dependencia o que poseen una actividad comercial.
- **Empresas:** Pymes, agronegocios, Corporate y grandes empresas.
- **Sector público, entidades financieras e institucionales:** organismos públicos de orden nacional, provincial o municipal, entidades financieras bancarias y no bancarias, instituciones educativas.

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

Con el objetivo de posicionarse como uno de los principales bancos privados del Sistema Financiero Argentino, Banco Patagonia trabaja en el cumplimiento de los proyectos estratégicos que funcionan como pilares para el desarrollo de todos sus negocios. Además, asegura una atención eficiente 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 a través de sus canales online, como Mobile y el Centro de Atención Telefónica.



## Negocios con Personas

### Plataforma de OnBoarding Digital

Desde hace un año, Banco Patagonia puso en funcionamiento la plataforma de Onboarding Digital con el objetivo de simplificar la apertura online de cuentas a nuevos clientes en cuatro simples pasos otorgando experiencias digitales confortables y seguras, además de beneficios diferenciales. Además, contamos con un equipo especializado para soporte en línea.

### Productos

#### Seguros

+ 220.000 seguros voluntarios vendidos.

+ \$1.600MM de ingresos por el Negocio integral de Seguros.

Durante 2021, Banco Patagonia continuó el desarrollo de la Plataforma Digital de Seguros que cuenta con 9 productos diferentes disponibles para adquisición online a través de nuestros canales digitales. La plataforma, cuenta con una oferta integral de Seguros orientada a los diferentes segmentos de clientes y brinda soluciones que se adaptan al contexto social y económico del país.

Este año se fomentó también el Modelo de Seguros para Empresas, los productos para el segmento Agro y aquellos que brindan soluciones al segmento Pyme. También se lanzaron planes Premium para cada uno de los productos de seguros con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes de altos ingresos.

Por otra parte, Banco Patagonia dio cumplimiento a la capacitación continua y obligatoria de la Superintendencia de Seguros de la Nación con el objetivo de encuadrar el Negocio de Seguros en el marco normativo vigente. La capacitación es llevada a cabo en cada uno de los puntos de venta por los responsables de atención al cliente asegurado.

## Nuevas identidades de los segmentos de clientes

Banco Patagonia lanzó en 2021 las nuevas identidades de los segmentos de clientes Singular, Plus y Clásica, para lo cual realizó comunicaciones con foco en la digitalización y en piezas más modernas, frescas y desestructuradas. Además, realizó una reestructuración y reorganización de la información, y actualizó los contenidos y el diseño del sitio web.



### Préstamos

Durante el 2021, se realizaron 97.271 operaciones de préstamos personales por el total de \$12.863 MM.

Con el fin de brindar cada vez más beneficios para los clientes, el Banco mejoró la función de alta de Préstamos con cancelación simultánea para que los clientes puedan renovar el o los préstamos vigentes en un único trámite y optimizar el uso de la calificación crediticia.

Además, mejoró el proceso de renovación de Patagonia Anticipo para los clientes que acreditan su sueldo en el Banco, para que sea de forma automática con un anticipo del 50% de los haberes para extracciones en ATM y/o para utilizar en compras con Tarjeta de Débito.

#### Plazo fijo

Crecimiento de 60% respecto de 2020, alcanzando los \$47.639 MM.

Por otra parte, Banco Patagonia siguió incentivando el uso de los medios electrónicos como Patagonia e-bank, Patagonia Mobile y Banca Telefónica. Y mantuvo la gestión remota para las tres líneas disponibles para los clientes: Plazo Fijo Tradicional, Renta y UVA Precancelable, respetando las tasas mínimas garantizadas por el Banco Central de la República Argentina. En este marco, el volumen de depósitos realizados a través de canales electrónicos fue de 73%, superando los 75.000 certificados por más de \$34.000 MM.

#### Cajas de Seguridad

El Banco incluyó en la Plataforma Comercial (sistema usado por la fuerza de ventas) el producto cajas de seguridad. Así, los Oficiales de cuenta pueden realizar una gestión más ágil al momento de registrar las visitas a los clientes. Además, sumó beneficios de bonificación en la contratación de cajas de seguridad para los clientes de los segmentos Singular y Plus.



### Tarjetas de Crédito

Banco Patagonia se enfocó en seguir trabajando para brindarle a sus clientes mayores alternativas de auto-gestión digital a través de los canales digitales. De esta manera cuidamos la experiencia del cliente cuando requiere operar con nosotros.

- Solicitud de tarjeta de crédito adicional desde e-bank y Mobile.
- Gestión de stop debit y cambio en la forma de pago desde e-bank y Mobile.
- Cambio de límite de Tarjeta de Débito a través de nuestros canales digitales.
- Implementación de Pago Fácil como recaudadora de cobranzas de tarjetas de crédito en mora de más 10 días.

### Tarjetas de débito

**Durante 2021, el Banco trabajó con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente:**

- Se promocionó el uso de la aplicación MODO por parte de los clientes.
- Trabajamos en mejorar la experiencia de recepción de las tarjetas.
- Impulsamos la digitalización de tarjetas, con foco en la experiencia del cliente.
- Trabajamos en la Implementación de pagos con tecnología NFC a través de dispositivos digitales, funcionalidad que lanzaremos en el 2022.
- Realizó modificaciones relacionadas al uso de cuenta en pesos e implementación de impuestos.

## Negocios con Empresas

### Productos Mayoristas

+ \$ 9.000 millones en ECHEQs descontados durante el 2021.

+ \$ 20.400 millones en ECHEQs emitidos a través del Servicio Pagos Cash Management.

Continuando con su proceso de transformación digital, Banco Patagonia lanzó el descuento de Echeq, herramienta que le permite a sus clientes una financiación de manera ágil y segura, y lo incorporó como un nuevo medio de pago a su Servicio de Pagos Cash Management.

Acompañando las necesidades de sus clientes, Banco Patagonia, implementó, por medio de la Plataforma de Interbanking, la posibilidad de depositar Echeqs, agilizando la operatividad de las Compañías que utilizan dicha plataforma. Se sumaron distintas funcionalidades y mejoras a los servicios, con la finalidad de potenciar las ventajas operativas de emisión, depósitos y descuentos de Echeqs por medios digitales. Asimismo, se habilitó la posibilidad que nuestros clientes puedan instruir y recibir transferencias 7 x 24 a través de Patagonia eBank Empresas.

En todas las cuentas corrientes de Personas Humanas y Jurídicas, se implementó la posibilidad de recibir pagos con transferencias (PCT) de todas las billeteras digitales a través de un código QR.

En línea con lo dispuesto por la Secretaría de la Pequeña y Mediana Industria, Banco Patagonia incorporó la visualización de las Factura de Crédito Electrónica Mipyme para que sus clientes puedan gestionarlas.

Para acompañar el desarrollo de sus clientes, Banco Patagonia lanzó distintas líneas de financiación a nivel nacional, entre las que se encuentra la línea de Proyecto de Inversión – Fondep Inversión Productiva.

En el ámbito regional, como Agente Financiero de la Provincia de Río Negro, Banco Patagonia lanzó una nueva línea de financiamiento en conjunto con el organismo CREAR y la línea de Capital de Trabajo – Fondep Río Negro.

\$ 11.000 millones mensuales en emisiones de ECHEQ.

\$91.000 millones de cartera de Préstamos.

15.000 nuevos seguros a más de 6.500 Clientes Pyme.

Ante los desafíos impuestos por la pandemia, y en una apuesta por la transformación digital, Banco Patagonia gestionó iniciativas para adaptar su operatoria, incrementar el volumen de negocios, potenciar y sumar socios estratégicos, y fortalecer el vínculo con los clientes. **Para eso, desarrolló nuevas herramientas digitales:**

- Canales digitales de atención al cliente: Copilot, CP Manager, App Oficiales Pymes y Empresas.
- Oferta de capacitaciones y eventos, en formato virtual, exclusivos y gratuitos para clientes y no clientes; dirigidos a todos los segmentos de nuestra Superintendencia que alcanzaron a más de 500 clientes.
- Banca Electrónica, en versión web y mobile, como único canal que contiene todas las funcionalidades.
- Operatoria de ECHEQ digitalizada en un 100% con un producto que permite a las empresas administrar sus cobros y pagos con cheques de manera digital, más ágil y eficientemente.



### Lanzamiento de Copilot

+40.000 gestiones.

El lanzamiento de la plataforma web Copilot implica la unificación de todas las herramientas de gestión comercial Pyme en un mismo sitio. Además, facilita la gestión de los oficiales e impulsa el crecimiento de los clientes del segmento. En línea con esto, se culminó un programa ambicioso de capacitación a los 300 Oficiales Pyme y Ejecutivos de Negocios del país, que contó con más de 40 horas de capacitación sobre nuestras herramientas, productos y servicios que ofrecemos, las mejores prácticas de calificación, Ofertas de líneas vigentes, entre otras cosas.

### Corporate, Grandes Empresas, Agronegocios y Pymes

El Segmento Corporate logró superar las dificultades que se presentaron en 2021 y alcanzó una evolución de volumen transaccional por encima del 100 %, respecto del año anterior. Esto se consiguió gracias a la celebración de nuevos convenios con grandes clientes

En el segmento Agro, en un año donde la virtualidad dominó nuevamente la escena, Banco Patagonia participó de EXPOAGRO DIGITAL, la muestra digital agroindustrial más importante de la Argentina. La presencia fue esencial para mantener el posicionamiento de marca dentro del sector más relevante de la economía argentina.

También se afianzó el vínculo con CREA, y se sumaron capacitaciones para los equipos de ventas que fueron dictadas por la Universidad Austral. Allí se trabajaron los principales temas con relación al negocio Agropecuario.

Por su parte, Banco Patagonia coordinó diferentes acciones comerciales con clientes y socios para incrementar los vínculos del segmento Pyme y potenciar la relación con los clientes. Continuó el trabajo de mejora de los procesos de garantías SGR para sostener la posición de la entidad dentro de los primeros bancos privados en cantidad de operaciones avaladas por dichas Sociedades. En ese sentido, lanzó junto con Acindar Pyme una Garantía Ágil 100% online y con aprobación inmediata. Estas iniciativas se vieron reflejadas en un crecimiento importante en la cartera de clientes activos.

Además, lanzó el descuento ECHEQ en el Segmento Pyme y Empresas que se convirtió rápidamente en un producto destacado en el crecimiento de financiaciones, dada sus virtudes de acreditación inmediata y 100% online.

Respecto de las financiaciones, la Superintendencia efectuó satisfactoriamente la colocación de líneas de fomento para el desarrollo de inversiones, como los casos del Fondefin, BID San Juan, CREAR y la Línea de Inversión Productiva, y acompañó a nuevos y actuales clientes MiPymes en el desarrollo y crecimiento de sus negocios por un monto total de más de 35000 millones.

## Comercio Exterior

Frente al contexto del mercado y las regulaciones del BCRA, Banco Patagonia se enfocó en la continuidad del negocio, en mejorar la experiencia de los clientes, y en cumplir en tiempo y forma con las normas vigentes y el control del riesgo. Para eso, durante todo el año llevó adelante acciones permanentes que implicaron modificaciones en los sistemas y circuitos de Comercio Exterior, adaptaciones de las reglamentaciones internas asociadas a los procesos operativos Comex, y mapeos de riesgos.

Además, realizó una adecuación de los formularios y de la Grilla Comex (DC0101), conformada por 180 códigos de conceptos cambiarios con detalle en cada uno de cuándo se utiliza, qué controles se realizan y qué documentación se solicita para la instrumentación de la opera-

toria de Comercio Exterior y Cambios. Del mismo modo, actualizó las declaraciones juradas de la funcionalidad “Solicitud electrónica” de los canales Patagonia e-Bank Empresas, e-Bank personas y Mobile.

De acuerdo con los cambios del mercado local de cambios, el Banco capacitó a todo el personal de las Gerencias de Operaciones Comex y de Gerencia de Soporte al negocio Comex, a fin de ejecutar los controles y procesos de forma adecuada, y brindar un correcto asesoramiento a los clientes. Además, continuó trabajando en forma conjunta con la Gerencia de Prevención del Lavado de Activos para minimizar los riesgos inherentes a este negocio.

Para comunicar los cambios normativos y el impacto en su instrumentación en las operaciones, se envió Trade News a los clientes y se mantuvo actualizada la información disponible en el sitio institucional ([www.bancopatagonia.com.ar](http://www.bancopatagonia.com.ar)).

Por otra parte, el Banco asistió activamente a la comisión de Operaciones con el exterior de la Asociación Bancaria Argentina (ABA) y brindó asesoramiento continuo al resto de las áreas de la organización y al personal de Banco do Brasil (en Brasil). Junto con las áreas comerciales, Banco Patagonia llevó a cabo reuniones con clientes y participó de diferentes eventos organizados por la Embajada de Brasil en la Argentina, Grupo Brasil y Banco do Brasil a través de charlas virtuales sobre el contexto cambiario argentino actual y sus perspectivas para el año 2022.

En línea con el Plan estratégico 2021-2025, el Banco continuó con las tareas de venta e implementación del producto de solicitud electrónica. Como resultado, en 2021, las transacciones electrónicas de Transferencias al exterior y Órdenes de pago recibidas del exterior alcanzaron el 71 % de las transacciones cursadas con la entidad por clientes de los segmentos Corporate, Empresas, Agro y Pyme.

En el mes de diciembre, se llevó a cabo la segunda 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 certificación está enfocada en la gestión del riesgo y la satisfacción del cliente. En esta oportunidad, el Banco obtuvo una valoración positiva sobre el servicio superior al 90% y un destaque en la calidez de atención y asesoramiento brindado durante 2021.

## Créditos

En el marco del contexto económico y político del año 2021, el Banco consolidó sus estrategias de originalización diferenciada y reforzó las prácticas de monitoreo y seguimiento de clientes con calificación crediticia activa. A partir del mes de abril, luego de la finalización de las distintas medidas del BCRA lanzadas en 2020 en torno a la pandemia por COVID-19, se retomaron los Comités de Créditos Irregulares del Segmento Pyme, ámbito en el cual se tratan los clientes con atraso. También se continuó con las presentaciones mensuales en el Comité de Dirección del principal proceso de calificación de créditos (Calificación Global), con propuestas de mejoras tendientes a optimizar la cartera de consumo calificada y minimizar el índice de mora; se optimizaron los procesos de calificación masivas de clientes, a la vez que se propiciaron las renovaciones de líneas calificadas por métodos tradicionales.

Además, Banco Patagonia llevó a cabo distintas medidas para optimizar los procesos de análisis crediticios. Por un lado, construyó tableros con indicadores de gestión que permitieron monitorear, medir y tomar acciones correctivas sobre los perfiles de clientes con mayor probabilidad de default y que potencian 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 otro lado, propició las adaptaciones de diversas normativas internas, bajo la premisa de describir de manera ordenada y metodológica las acciones diarias vinculadas a la calificación y administración de universos de clientes integrantes.

Asimismo, a los efectos de anticipar las medidas en relación con los clientes que integran las carteras de Créditos y Comerciales, el Banco realizó presentaciones mensua-

les sobre la evolución y las perspectivas de los diversos sectores económicos en los que el Banco está expuesto.

Todas estas medidas posibilitaron que, incluso en este contexto macroeconómico complejo, y luego de finalizadas las distintas normativas del BCRA en relación con el diferimiento de cuotas y/o préstamos, los niveles de cartera irregular se mantuviesen acotados, muy por debajo de la media del mercado. En Cartera Comercial, Banco Patagonia logró la primera posición en el ratio de cartera irregular sobre financiaciones (según última información publicada por BCRA), en relación a las entidades que conforman el entorno competitivo, manteniendo la primera posición en Cartera Comercial. Y en Cartera de Consumo, mejoró cinco posiciones, alcanzando el segundo puesto.

En materia de herramientas, se implementó la primera etapa del nuevo sistema de calificación crediticia de clientes en cartera comercial, que permitirá entre otros aspectos eficientizar procesos, reducir los riesgos operativos, y mantener en una misma plataforma toda la información crediticia de los clientes. Para el 2022 se proyecta avanzar con la segunda etapa del proyecto y la ampliación a los Segmentos Pyme y Agro pyme

**Nuestro desafío en materia de créditos para el 2022 será promover, mediante un enfoque prudencial, una política para la gestión de riesgos financieros vinculados con el cambio climático, como así también, estrategias de mitigación y adaptación.**

## Recupero de Créditos

En el contexto de pandemia por COVID-19, los diferentes equipos de trabajo, tanto internos como las agencias y los estudios de cobranza asociados, mantuvieron la dinámica habitual con modalidad de trabajo 100%

remoto en gran parte del año y se adaptaron sin dificultades, y con resultados positivos, a los desafíos de la nueva operatoria.

Durante 2021, la Gerencia de Recupero de Créditos se focalizó en las herramientas y los modelos de gestión disponibles con el objetivo de continuar perfeccionando la gestión de atraso de los clientes con dificultades, a fin de reducir y mitigar su posible impacto en mora.

Para ello, el área de Personas procuró optimizar los recursos entre la Sede y la Red de Sucursales a fin de mejorar el trato hacia las personas humanas en situación de atraso. Por otra parte, el segmento Empresas continuó trabajando junto a los sectores comerciales y crediticios en el asesoramiento preventivo de la mora, y se integró en las reuniones mensuales de seguimiento con la Red de Sucursales para el segmento PyME.

Respecto a Garantías, durante 2021 el Banco continuó brindando soporte y asesoramiento a las áreas de negocios PyME, Empresas, Corporate, Negocios Internacionales y Sector Público en las distintas líneas de crédito trabajadas. El foco estuvo puesto en reducir los tiempos de respuesta e instrumentación de las operaciones en pos de acompañar las necesidades comerciales. Al igual que el año anterior, resultó de especial relevancia el modelo de negocios vinculado a las sociedades de garantía recíproca.

En línea con años anteriores, se brindaron capacitaciones internas a colaboradores con el fin de consolidar el nivel profesional alcanzado, dirigidas principalmente a la Red de Sucursales. Las capacitaciones tuvieron diferentes formatos y abordaron temas como los distintos tipos de garantías, su eficacia, adaptabilidad a los productos que el Banco ofrece, requisitos de instrumentación, y ejecución promoviendo espacios de consulta e interacción con los oficiales de negocios. Entre las capacitaciones realizadas se destacan las siguientes:

- Tips para instrumentación y ejecución de Garantías
- Conozcamos las garantías acordes para cada producto Pyme

- Certificaciones notariales digitales
- Tips para gestión de créditos con garantía SGR
- Préstamos con Garantías de FoGAr – Gestiones Sucursales

En el 2022 los esfuerzos la Gerencia continuarán enfocados en la incorporación de mejoras de tecnología y sistemas de gestión, vinculados particularmente a la eficientización de llamados entrantes de clientes en atraso y su redireccionamiento a los estadios de gestión que correspondan, desarrollo que ya se encuentra en marcha y cuya finalización se estima para el próximo año.

El área de Garantías prevé continuar trabajando en la consolidación de la modernización de los procesos internos, con especial hincapié en la puesta en producción e implementación de la segunda y tercera etapa de la herramienta de calificación crediticia de clientes, mediante la cual se digitalizará la totalidad de los procesos de alta, baja y modificación de garantías, intercambio de documentación e información entre las distintas áreas que los involucran, como así también en desarrollos operativos y a nivel sistemas que permitan ampliar el abanico de garantías que el Banco pone a disposición de sus clientes.

## Finanzas y Sector Público

### Mercado de capitales y Finanzas

En los primeros meses de 2021, Banco Patagonia formalizó un acuerdo con UBS BB Investment Bank (con sede en San Pablo, Brasil) para brindar a los clientes en la Argentina un mayor acceso a servicios líderes en banca de inversión y mercados de capitales internacionales conforme los marcos regulatorios existentes.

Este entendimiento se produjo luego del lanzamiento de UBS BB Investment Bank en octubre de 2020, para ofrecer servicios de banca de inversión en Brasil, Argentina, Chile, Perú, Paraguay y Uruguay, y servicios de comercialización de valores negociables en el mercado de capitales de Brasil.



El acuerdo amplía el acceso para los clientes Banco Patagonia a fusiones y adquisiciones, servicios de asesoría, mercados internacionales de deuda y de capital accionario, como también a una red global de empresas e inversores, impulsando la estrategia del Banco de expandir la presencia en el mercado local y brindar un mayor acceso a los mercados internacionales.

La entidad relanzó a la Sociedad de Bolsa - PATAGONIA VALORES SA - AlyC y AN Integral N° 50. Además de ser agentes BYMA (Bolsa y Mercados Argentinos), procedió al alta como agente miembro en MAV (Mercado Argentino de Valores) con perspectiva de crecimiento en el mercado de cheques bursátiles.

El Banco participó en emisiones de las cuatro financieras automotrices que emitieron Obligaciones Negociables en 2021. Por su parte, Mercado Libre, una empresa líder en comercio electrónico volvió a elegir al Banco

como fiduciario, organizador y colocador de sus tres tipos de fideicomisos financieros, a través de la titulización de: a) derechos creditarios futuros, b) créditos a vendedores dentro de su plataforma; y c) créditos a consumidores dentro su plataforma). Durante 2021 se realizaron con esta compañía 9 fideicomisos financieros por un monto de \$ 11.366 millones.

**Sumó nuevos emisores en la colocación de obligaciones negociables como:** Toyota Compañía Financiera, INVAP, Luz de Tres Picos, Inversora Juramento, Telecom y Central Térmica Barragán por un monto de emisión de \$ 1.200 millones, USD 10,1 millones, USD 30 millones, \$ 1.500 millones, USD 91,8 millones y USD 96 millones respectivamente, y en la colocación de tres fideicomisos financieros a Cencosud S.A. por un monto total de emisión de \$ 3.712 millones.

Asimismo, Banco Patagonia participó como colocador en las primeras emisiones de obligaciones negociables

(ON) de Genneia SA y Luz de Tres Picos S.A. alineadas a los Principios de los Bonos Verdes.<sup>8</sup>

Por otra parte, Banco Patagonia continuó con el desarrollo de negocios con compañías financieras, entidades financieras y tarjeteras de manera de asistirlos tanto creditivamente como a través del asesoramiento y colocación de sus Obligaciones Negociables. Esto permitió al Banco alcanzar el objetivo de participación de mercado al final del ejercicio y sumar clientes nuevos en emisiones.

Como parte de la estrategia para mantenerse entre las principales entidades del país, Banco Patagonia continuó trabajando con las compañías de seguros para ofrecerles servicios a medida que cubran sus necesidades. Realizó mejoras en la web de Custodia Global y en los procesos de recepción de instrucciones. Además, mantuvo la continuidad en el ingreso de las Garantías recibidas de las SGR y en la relación comercial con los Fondos de Garantía autorizados por el BCRA. Desde 2020, la Entidad se encuentra dentro de los siete primeros bancos con mayor volumen de Garantías, vigente al 10/2021.

**El Banco participó por primera vez en la colocación de una ON Pyme, Xeitosiño S.A., por USD 2,6 millones.**

#### Negocios con Sector Público y Universidades

El Banco fue adjudicatario en licitaciones de agente pagador de haberes en las Universidades Nacionales de San Martín y Río Negro. También generó nuevos convenios de OnBoarding Digital con más de 10 universidades, logrando que más de 226.000 estudiantes pudieran acceder a una cuenta en Banco Patagonia. Se apoyó el desarrollo de maratones, actividades deportivas universitarias, webinarios con Universidades y con

8 | Para más información ver sección "Generación de valor ambiental en el negocio" en capítulo de "Capital Natural" en esta Memoria.

centros de la tercera edad. De esta forma, mantuvo el liderazgo dentro del sistema financiero en el segmento, como banco privado que paga mayor cantidad de haberes en las universidades en el país. Además, a través de alianzas con la Universidad Abierta Interamericana, Universidad del Salvador, Universidad del Siglo XXI, el Banco se posicionó en el segmento de Universidades Privadas.

En su rol de Agente Financiero de la provincia de Río Negro, el Banco cumplió con el contrato de plan de inversión en infraestructura y amplió su capacidad en Río Negro con la apertura de centros de atención en Chimpay, Huergo y Cervantes. Además, completó el desafío asumido el año anterior de bancarizar a la mayor porción de beneficiarios del Ingreso Familiar de Emergencia en la provincia de Río Negro, a pedido del BCRA y de ANSES para que las personas alcanzadas por el programa contaran su caja de ahorros.

Durante el año 2021, Banco Patagonia organizó y colocó un programa de letras y bonos en pesos para mejorar el perfil de vencimientos de las provincias del Neuquén y Río Negro.

Además, incorporó un nuevo canal a través de e-Bank para que los jubilados pudieran dar su fe de vida ante la ANSES. Además, continuó vinculando a los clientes con la nueva plataforma e-Bank Empresas y a los distintos juzgados de la provincia de Río Negro, con una plataforma desarrollada especialmente para cursar sus operaciones con el Banco.

#### Clientes institucionales y productos estructurados

Respecto de la instrumentación de contratos de fideicomisos financieros, el Banco como fiduciario continuó con el apoyo a las pymes otorgándoles un vehículo de financiamiento. Además, en 2021 Banco Patagonia mantuvo su participación como fiduciario del Fideicomiso Plan Castello con la Provincia de Río Negro (USD 580.000.000) en alianza con la provincia y en apoyo a los planes de infraestructura del país.

## Negocios digitales

**55 nuevas soluciones, funcionalidades y productos disponibles en nuestros canales digitales.**

**Nueva App para empresas.**

**Nuevas soluciones de pagos y cobros con QR en los canales digitales.**

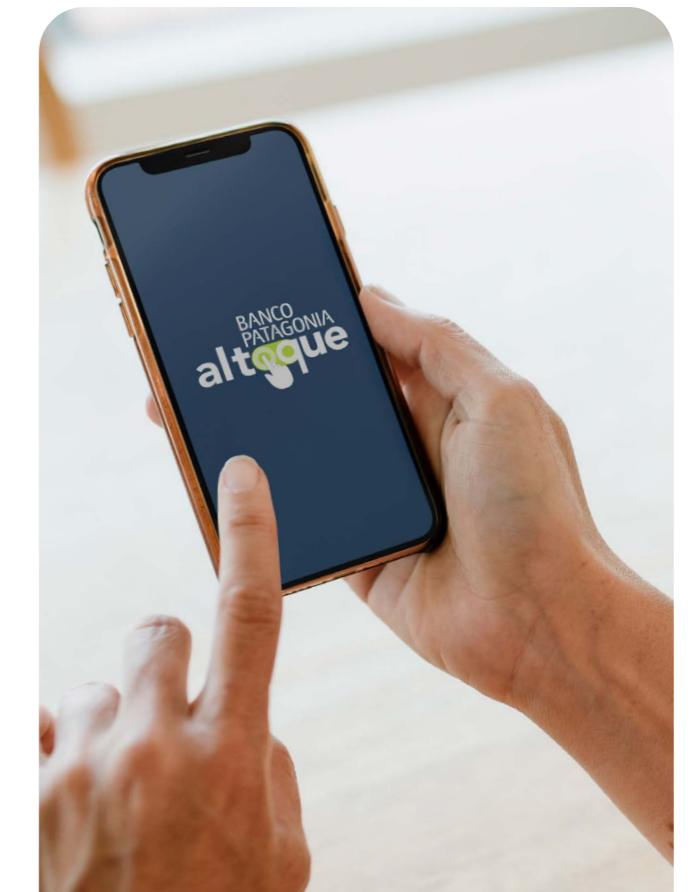
En un marco de transformación digital y de estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías para aumentar la accesibilidad y generar impactos positivos en las personas y el planeta, Banco Patagonia puso el foco en desarrollar soluciones y herramientas digitales para facilitar la autogestión de los usuarios, generar nuevas ofertas digitales, fortalecer el uso de estos canales y adoptar las metodologías ágiles para acelerar su proceso de digitalización y optimizar la experiencia tanto de los clientes como de los colaboradores.

En este sentido, realizaron 115 entregas de desarrollos de sistemas vinculados a iniciativas estratégicas que contribuyen principalmente con transformación digital, experiencia del cliente, autogestión, mejora de experiencia en los canales digitales y market share.

Además, en 2021 el Banco trabajó en acciones dirigidas a la conversión de los clientes de todos los segmentos en usuarios digitales, logrando llegar al 58,5% de nuestros clientes como usuarios habituales de nuestros canales digitales.

**Con base en estos lineamientos, durante 2021 se destacan los siguientes lanzamientos y actualizaciones en la banca digital:**

- **Cultura Organacional.** Creación del COE (Centro de Excelencia Agile) con un objetivo prioritario de impulsar la agilidad en toda la organización, facilitar en el uso del marco metodológico de trabajo en las salas ágiles y generar el espacio para



el trabajo colaborativo entre las diferentes áreas del banco.

• **Experiencia del usuario.** Desarrollo de una nueva App para clientes Empresas, con el objetivo de completar la oferta y seguir consolidando los canales digitales como el principal canal transaccional para este segmento de clientes.

• **Innovación.** Integración de la solución de pagos vía MODO en la App Patagonia Móvil, desde donde los usuarios pueden escanear y realizar pagos a través de los códigos QR disponibles en los comercios.

• **Incorporación de nuevas funcionalidades 100% online** en los canales digitales de personas vinculadas con la autogestión en medios de pagos (alta de productos, administración de límites, blanqueos

PIN, denuncias por robo o extravío, tracking delivery, entre otros), Préstamos Personales, Inversiones y Pagos de Servicios In-App

- **Implementación del canal de atención digital (ChatBot)** en la App Patagonia Móvil, que sumó nuevos dominios de conocimientos e incrementó los niveles de servicios para los clientes.

- Habilitación de un nuevo **Marketplace en los canales digitales** para todos los clientes.

- Transformación de la solución de **OnBoarding Digital** para simplificar el flujo y mejorar la Experiencia del cliente, manteniendo los estándares de seguridad a través del uso de tecnología biométrica para la adquisición de nuevos clientes.

- **Implementación de procesos 100% online para adhesión y acceso a canales** de manera segura (token online, OTP para transferencias y PP, Botón de arrepentimiento).

- Creación de **nuevos modelos analíticos** para potenciar la relación con los usuarios.

- **Automatización Robótica de Procesos (RPA).** Durante 2021, el Banco sumó 36 procesos adicionales a los 15 que se implementan desde 2020. Estos nuevos procesos suponen una eficiencia en los tiempos de ejecución de las tareas de un 80 % y una devolución al Negocio 1227 horas de recursos.

- **Virtualización de escritorios.** Banco Patagonia desarrolló este proyecto con el objetivo de revisar el modelo de implementación de sitios de contingencia adoptado oportunamente y proponer una opción más eficiente y alineada a la nueva tecnología, que permita asegurar su plena disponibilidad y funcionalidad. En esa línea, se realizó la compra del equipamiento y licencias necesarias para avanzar en la virtualización de las aplicaciones y los escritorios, ya que aportan importantes ventajas en relación con el acceso, mantenimiento y equipamiento, entre otras. Además, se encuentran en proceso la virtua-



## Avances de la transformación digital en Banco Patagonia

**+ 96%** de las transacciones monetarias en canales electrónicos/digitales

**+ 80 %** de las operaciones de plazo fijo del segmento de personas realizados a través de los canales digitales

**+ 20 millones** de transferencias y pagos de servicios a través de internet y banca móvil

lización de aplicaciones propiamente dichas y las pruebas de usuarios.

• **Mejoras en tecnología y sistemas** para acompañar las iniciativas de transformación digital: mejoras en la capacidad de procesamiento de los Datacenters, renovación de la infraestructura tecnológica y sumó equipamiento de última generación, aumento de la capacidad de procesamiento del computador central y de los servidores de misión crítica, sistemas de almacenamiento, de resguardo y de networking. Fortaleciendo su capacidad de resiliencia, el Banco realizó de forma satisfactoria varios ejercicios de recuperación ante desastres de manera 100% remota y en tiempos reducidos, desafectando la producción del datacenter primario para pasar a prestar servicio desde el datacenter secundario.

### Centro de Contacto con Clientes

Apalancados en las nuevas tecnologías y la digitalización de los servicios, Banco Patagonia trabajó en la gestión de contacto con clientes y desarrolló iniciativas que tuvieron un impacto en la experiencia del cliente que se vio reflejado los resultados de Net Promoter Score (NPS) de los canales de atención.

Entre las iniciativas, se destacan las siguientes.

- Aplicación de mejoras tecnológicas aplicadas (ChatBot PADI, modelo de atención digital, call back al IVR)

que aceleró los tiempos de atención en el canal telefónico y el chat.

- Implementación de ChatBot PADI 7x24 en la App Patagonia Móvil con más funcionalidades.
- Realización capacitaciones constantes a los colaboradores en cursos de liderazgo, ventas y experiencia al cliente.
- Lanzamiento de plataforma comercial y realización de talleres de entrenamiento con asistencia de todos los colaboradores.
- Difusión de la campaña Onboarding con cinco gestores comerciales para llamadas de campaña y activación de clientes y más de 810 altas gestionadas.
- Implementación de la Estrategia asesores multicanal para generar mayor eficiencia en la atención y disminuir los tiempos de espera.
- Entrenamiento a los colaboradores para el manejo de los cuatro canales de atención: (teléfono, chat, mail y redes sociales).
- Desarrollo del proyecto de enrutamiento de llamadas no identificadas para direccionar todas las llamadas de los clientes que ingresan "sin clave" a una sola línea telefónica (IVR 8500) y permitir al cliente la opción de autogestión. De ese modo, se mejoran los niveles de servicio del canal y se genera mayor eficiencia en el canal telefónico al distribuir las colas de llamadas acorde al segmento.

El Centro de Contacto con Clientes en números

- 6.404.209 llamadas totales por Autogestión (IVR)
- 933.406 llamadas atendidas por operador del segmento Personas
- 198.241 correos electrónicos

### Comunicación digital a clientes

En 2021, en Banco Patagonia fortalecimos la relación con nuestros clientes a través de la comunicación digital mediante canales propios (de forma orgánica) y no propios (pauta publicitaria) para mantenerlos informados de manera constante.

A partir de la incorporación de las nuevas funcionalidades en los canales digitales y para incentivar su uso, el Banco desarrolló diversas piezas de comunicación.

## Presencia en redes sociales

Cantidad de seguidores



**185.365**

en 2021

**181.223**

en 2020



**19.220**

en 2021

**18.300**

en 2020



**137.180**

en 2021

**98.012**

en 2020



**6.750**

en 2021

**5.710**

en 2020



**24.786**

en 2021

**19.400**

en 2020

Además, llevó adelante una campaña orientada a los clientes jubilados y pensionados para que realicen las operaciones desde sus hogares de manera más segura, sin tener que acercarse a la sucursal.

Entre las novedades que se incorporaron dentro de Instagram se encuentran las Historias Destacadas y Linktree para dar mayor visibilidad y facilitar el acceso a información importante. Para fortalecer la comunicación con los seguidores, se desarrollaron contenidos interactivos basados en sus intereses y se continuó concientizando sobre los cuidados preventivos ante el incremento de las estafas.

#### **Y para continuar el proceso de transformación digital, el Banco implementó campañas digitales de branding y de performance:**

**Banco Patagonia al toque.** Con el objetivo de captar nuevos clientes de manera 100 % online a través de la plataforma de Onboarding Digital estuvimos todo el año con una campaña de performance activa en redes sociales, search y display.

**MODO.** Para incentivar el uso de la billetera virtual trabajamos diferentes campañas de comunicación dando a conocer las funcionalidades - pago con QR, envío y pedido de dinero - y las ventajas del uso de la plataforma digital. Además de comunicar a través de nuestros canales propios de manera orgánica (email marketing, mensajes push, redes sociales y sitio web) implementamos una campaña de branding y una campaña de performance de descarga de la App Patagonia Móvil para sumar altas de MODO e para incrementar los usuarios digitales en nuestra cartera de clientes.

**Club Patagonia.** A partir del relanzamiento del nuevo Club Patagonia con la incorporación de un Marketplace y nuevos beneficios desarrollamos una renovada identidad visual alineada al nuevo manual de marca. Para darlo a conocer trabajamos una campaña de comunicación orgánica y a través de pauta publicitaria en nuestras redes sociales.

**Vos y lo que querés.** A partir de la incorporación del nuevo propósito de la marca "Acompañar el desarrollo de las personas", Banco Patagonia trabaja en la definición del concepto: "Vos y lo que querés". Para el lanzamiento se desarrollamos una campaña mainstream de comunicación masiva a nivel federal con presencia en TV abierta - por primera vez -, en TV cable, las principales emisoras de radio FM y en medios digitales (Facebook, Instagram, YouTube, Compra Programática y en los principales diarios online nacionales y del Interior). Además, acompañamos toda esta comunicación en nuestros canales propios: vía pública en nuestras más de 200 sucursales, Web y RRSS orgánico.

#### **Encuentros con clientes**

En 2021, el Banco adaptó los eventos presenciales a formato virtual para poder seguir generando espacios de fidelización y relacionamiento con los clientes. De esta manera, realizó diferentes encuentros a través de las plataformas Microsoft Teams y Zoom; e incorporó este año una plataforma exclusiva para los ciclos económicos financieros.

Además, llevó a cabo charlas en formato virtual pensadas específicamente para los diferentes segmentos de clientes y negocios en las que participaron más de 800 clientes.

- Ciclo de Enfoques Económico-Financieros.
- Encuentros exclusivos para clientes Agro.
- Ciclo de encuentros para clientes Pyme

#### **Experiencia del cliente**

Banco Patagonia tiene a las personas y su desarrollo como centro de la gestión. Es por eso que implementa acciones y procesos en pos de la experiencia del cliente. La misma es medida a través de reconocidas consultoras del mercado y con distintas herramientas como estudios propios del banco o entre empresas del sector. Estos estudios internos y externos han permitido monitorear la experiencia del cliente en canales como son: la Red de Sucursales, los canales digitales como ebank, Patagonia Móvil y el Canal de Relacionamiento Digital (Padi) y el Centro de Contacto con Clientes, brin-



dando así a las áreas de negocios y a los de canales de atención el resultado de las mediciones y la información que el cliente nos comunica en dichos estudios, tanto a nivel de indicadores como de sus opiniones en relación a su experiencia, para que los distintos equipos internos en forma conjunta desarrollen las mejoras permanentes que aseguren una experiencia del cliente que posicione al Banco como uno de los mejores bancos en dicha dimensión.

Además, se realizó la contratación, adquisición y puesta en funcionamiento de una nueva herramienta tecnológica para la generación de encuestas propias generadas en el Banco, a fin de potenciar las mediciones de experiencia de nuestros clientes en los distintos canales de atención y en las principales interacciones, brindando así el feedback con la voz del cliente a los distintas áreas en pos de desarrollar continuamente mejoras y nuevos servicios, para posicionar al Banco como uno de los mejores de su entorno competitivo en la dimensión de Experiencia del Cliente.

#### Certificaciones de calidad

Durante 2021, el Banco llevó a cabo las renovaciones anuales de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), alineada a la norma ISO 27001; y las certificaciones de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), **alineadas a la norma ISO 9001 en las áreas de:**

- Comercio Exterior (transferencias al exterior, órdenes de pago, cartas de crédito, cobranzas y financieraciones)
- Cash Management - Pagos
- Plan Sueldos
- Custodia de Títulos

Por otra parte, Banco Patagonia tiene una calificación emitida por Standard & Poor's respecto de la actividad del Banco como Fiduciario Financiero por la que recibe, desde su implementación, calificación "Excelente" con perspectiva "Estable".

#### Beneficios: el nuevo Club Patagonia

**70.000 clientes suscriptos al programa Club Patagonia.**

**40.000 transacciones realizadas dentro del programa Club Patagonia.**

**+3000 comercios adheridos al programa de beneficios.**

El Banco continuó trabajando en el desarrollo de beneficios digitales, para seguir brindando más y mejores ofertas a los clientes aún en el contexto de pandemia por COVID-19. En ese sentido, fomentó la utilización de canales virtuales para interactuar con los clientes, ya sea para la comunicación, atención o adquisición de productos.

En septiembre de 2021, el Banco lanzó el nuevo programa Club Patagonia, una plataforma omnicanal donde los clientes pueden canjear sus puntos y utilizar sus tarjetas de crédito y débito para acceder a una amplia oferta de productos, millas y ahorros. En la plataforma pueden encontrar, además, productos y premios vinculados a la sustentabilidad. Desde el lanzamiento, hay más de 70.000 clientes suscriptos al programa y más de 40.000 transacciones realizadas.

Además, incorporó nuevos rubros a la plataforma de e-commerce, como alimentación e indumentaria, entre otros. La plataforma cuenta en la actualidad con más de 3.000 comercios adheridos de todo el país, con una gran variedad de marcas en los rubros retail, gastronomía, entretenimiento, indumentaria y alimentación saludable.

Por otra parte, implementó beneficios exclusivos con el pago a través del código QR de la aplicación para fomentar el uso de los canales digitales Patagonia Móvil y la billetera de MODO.



El Banco implementó un nuevo medio de contacto con los clientes a través del SMS para avisar la resolución de un reclamo.

El nuevo programa Club Patagonia ofrece a los clientes una gran variedad de premios y productos. Entre los rubros destacados, se incorporó "Sostenible" que reúne productos de bajo impacto ambiental, alimentos orgánicos, productos artesanales y reciclables, entre otros.

#### Gestión de reclamos

El Banco cuenta con un sistema propio de registro, solución y seguimiento de los reclamos. Este sistema centraliza los reclamos para integrar los datos cuantitativos y ofrecer reportes para la toma de acciones y la mejora de los procesos.

A partir de la emergencia sanitaria, el sistema de Gestión incrementó el contacto con clientes a través de medios digitales. Además, se estableció un consenso y compromiso para lograr los resultados operativos con el desafío de trabajo remoto.

#### Por otra parte, como consecuencia del uso de los canales digitales, surgió una nueva tipología de reclamos:

el fraude electrónico. Para hacer frente a este desafío, Banco Patagonia trabajó fuertemente en la definición de un proceso de análisis y resolución de los reclamos, y también en la ejecución de acciones de mejora para la reducción de ese tipo de eventos, como por ejemplo doble control en e-Bank al momento de

operar. Estas acciones, desarrolladas en conjunto con el BCRA, quien participó activamente, tuvieron un alto impacto en la satisfacción del cliente y la reputación del Banco.

#### Durante 2021, el Banco trabajó principalmente con 4 tipologías de reclamos:

- promociones no aplicadas con tarjeta de crédito y débito;
- desconocimiento de compra con tarjeta de crédito y débito;
- comisiones cobradas en cuentas a la vista (caja de ahorro, cuenta corriente);
- desconocimiento de contratación de seguros.

El plazo de resolución de reclamos se redujo de 10 días a 7 días.

#### La Red

- 184 sucursales
- 24 centros de atención, incluyendo 3 aperturas en Río Negro
- 589 cajeros automáticos
- 401 terminales de autoservicio
- 194 cambios de equipo de canales electrónicos en 92 puntos de atención
- 14 sucursales con ordenadores digitales
- 2,374 m<sup>2</sup> intervenidos por obras

Ante las modificaciones en el contexto de emergencia sanitaria, Banco Patagonia adaptó los protocolos de presencialidad de los colaboradores y se adecuaron los equipos para garantizar la correcta y eficiente atención de los clientes. Para la modalidad presencial, se implementó el sistema de turnos, se suministraron barbijos y guantes descartables para los colaboradores, y se instalaron mamparas en todas las sucursales.

Además, el Banco diseñó y desarrolló material de señalética para mantener el protocolo de distanciamiento en las sucursales, el centro de atención y la Sede Central. En las pantallas de los sistemas de turno de las sucursales se incorporó videos cortos de promoción de productos y servicios alineados a la campaña "Vos y lo querés".

## Accesibilidad

### 380 cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes.

Banco Patagonia continúa trabajando en adaptaciones para facilitar el acceso a personas con discapacidad, así, durante el 2021 se realizaron las siguientes mejoras:

- Instalación de 66 cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes.
- Cambio de montasillas en Sucursal Flores, Ciudad de Buenos Aires.
- Rampa de acceso en el centro de atención en Cervantes, Río Negro.
- Vereda con camino para no videntes en el nuevo centro de atención en Cervantes, Río Negro.



### Proyectos para el crecimiento de los negocios desde la Red

#### Lanzamiento PIC

En 2021 se implementó el programa de incentivo comercial en la Red de Sucursales que propone una premiación de acuerdo con el desempeño de cada sucursal y considera la posición de la sucursal en el ranking, cumplimiento de las variables estratégicas definidas por las unidades de negocio y un monto proporcional trimestral de acuerdo a la cantidad de sueldos anuales establecidos para cada puesto.

## Seguridad física

Ante las regulaciones vinculadas a la pandemia por COVID-19, el Banco estableció desde 2020 protocolos correspondientes para garantizar la salud y seguridad de todas las personas que concurren a la red de sucursales. Por otra parte, se realizaron adaptaciones en las sucursales para incrementar la seguridad física.

- 13 sucursales inspeccionadas por la ART.
- 34 sucursales inspeccionadas por el Ministerio de Trabajo en materia de seguridad e higiene.
- 4 sucursales con mediciones de iluminación efectuadas.
- 100% de sucursales con un plan de evacuación general confeccionado.
- 137 planos de evacuación de sucursales actualizados.
- 92 sucursales relevadas por temas de seguridad e higiene.
- 13 estudios antisiniestrales confeccionados para habilitaciones/rehabilitaciones de sucursal.
- 149 sucursales inspeccionadas por el BCRA a través de las policías jurisdiccionales, sin observaciones.
- 64 prácticas de evacuación.
- 12.732 aperturas y cierres de lobby en CABA y GBA.
- 1.634 trabajos de Video en Sucursales, Centros de Atención, ATMs Neutrales y Edificios Centrales.
- 33.360hs por 1416 extensiones de guardia motivadas por mantenimientos, reformas, entre otras.
- 194 instalaciones de seguridad en equipos nuevos (ATMs/TASs).

Banco Patagonia brindó capacitaciones sobre las medidas de prevención ante el COVID-19 para el 100 % de los colaboradores y cursos e-learning sobre primeros auxilios, y prevención y extinción de incendios. Además, realizó evaluaciones en materia de salud y seguridad en sucursales sobre el Plan de Evacuación (100 %), iluminación (9,65 %), ergonomía (100 %) y PAT -puesta a la tierra-, (100 %). Por otra parte, capacitó al 100 % de los

guardas de empresas de seguridad que trabajan para el Banco, sobre seguridad y vigilancia, temas legales, derechos humanos y primeros auxilios ya que es requisito legal para prestar el servicio.

## Seguridad en el manejo de datos

Banco Patagonia definió una estrategia para proteger a la entidad de las amenazas y los riesgos de seguridad de la información. En este sentido, dispuso nuevas capacidades que controlan y previenen riesgos de seguridad lógica y riesgos de ciberseguridad asociados a amenazas surgidas de entes externos, incluso fuera del entorno propio del Banco.

El mantenimiento del sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI) y la renovación de la certificación ISO 27001 se convirtieron en herramientas que aseguran la protección de los activos de información de la Entidad.

#### El desarrollo de estas herramientas de gestión de seguridad de la información y Ciberseguridad ayudan al Banco a:

- dar visibilidad ejecutiva a 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;
- trabajar en una defensa de los ciberataques y ciberriesgos;
- gestionar una recuperación rápida frente a la materialización de amenazas, mejor conocida como ciber-resiliencia.

Este modelo, es capaz de soportar las necesidades presentes y futuras del Banco, analizar los objetivos aprobados por la Dirección y determinar qué procesos serán necesarios instaurar en pos de la mejora continua del SGSI. Estas acciones son necesarias para adaptar de una manera eficaz los objetivos estratégicos del Banco, y así poder brindar soporte en materia de seguridad informática y protección de activos de información.

En relación con la Seguridad Informática y Protección de Activos de Información (SIPAI), desde 2020 Banco Patagonia trabaja en una Estrategia de Ciberseguridad, alineada a los objetivos del negocio, a partir de la cual estableció los enfoques de ciberseguridad y seguridad en la nube.

La utilización de tecnología es esencial para Banco Patagonia, en ese sentido, la ciberseguridad se convirtió en una de las prioridades de la entidad, en la medida que aumentan los ataques a través de la red en el mundo. Por eso, desde el área de SIPAI es imprescindible acompañar el crecimiento del negocio digital con la seguridad necesaria. Por ejemplo, a través del desarrollo de un plan de Capacitación y Concientización para clientes internos, que incluyeron concientización digital y la realización de la Semana de la Seguridad con capacitaciones específicas. Además, desde la web institucional del Banco, redes sociales y correo electrónico se puso el foco en la concientización para clientes externos.



# 10

## Capital humano



**2021**  
Memoria Anual Integrada

Banco Patagonia impulsa un ambiente de trabajo donde prime el diálogo, el encuentro y la contención de los equipos. Para que los colaboradores se sientan parte de la organización, puedan desarrollarse y relacionarse entre sí, el Banco alienta acciones de mejora de la comunicación interna y lleva adelante proyectos de capacitación y formación adaptados a las necesidades del nuevo contexto.

### Perfil de los colaboradores

| Colaboradores en cifras                        | 2021   | 2020    |
|--|--------|---------|
| <b>Cantidad de colaboradores</b>               | 3112   | 3200    |
| <b>Por género:</b>                             |        |         |
| Mujeres  | 1534   | 1575    |
| Hombres  | 1578   | 1625    |
| <b>Por categoría:</b>                          |        |         |
| Superintendentes                               | 6      | 6       |
| Alta Gerencia                                  | 69     | 69      |
| Mandos Medios                                  | 287    | 289     |
| Colaboradores                                  | 2750   | 2836    |
| <b>Por edad:</b>                               |        |         |
| Hasta 30 años                                  | 305    | 370     |
| De 30 a 50 años                                | 2157   | 2189    |
| Más de 50 años                                 | 650    | 641     |
| <b>Por región:</b>                             |        |         |
| Áreas centrales                                | 1168   | 1170    |
| Sucursales CABA y Bs. As.                      | 877    | 922     |
| Sucursales del Interior                        | 1067   | 1108    |
| <b>Por tipo de contrato:</b>                   |        |         |
| Plazo fijo                                     | 7      | 0       |
| Efectivos                                      | 3105   | 3200    |
| <b>Antigüedad promedio (en años):</b>          |        |         |
| Superintendentes                               | 17     | 16      |
| Alta Gerencia                                  | 18     | 17      |
| Mandos Medios                                  | 17     | 16      |
| Colaboradores                                  | 13     | 12      |
| <b>Edad promedio:</b>                          |        |         |
| Superintendentes                               | 51     | 50      |
| Alta Gerencia                                  | 49     | 48      |
| Mandos Medios                                  | 47     | 46      |
| Colaboradores                                  | 41     | 40      |
| <b>Índice de rotación:</b>                     |        |         |
| Índice de rotación total                       | 0,85 % | 0,57 %  |
| Índice de rotación no deseada                  | 0,53 % | 0,73 %  |
| <b>Otros indicadores:</b>                      |        |         |
| Personal alcanzado por los acuerdos paritarios | 97,4 % | 97,66 % |

| Colaboradores en cifras por género   |  | 2021    |         | 2020    |         |
|--------------------------------------|--|---------|---------|---------|---------|
|                                      |  | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres |
| <b>Por tipo de contrato:</b>         | Contrato laboral permanente <sup>(1)</sup> | 1534    | 1578    | 1575    | 1625    |
|                                      | Contrato laboral temporal                  |         |         | 0       | 0       |
| <b>Por categoría:</b>                | Superintendentes                           | 1       | 5       | 1       | 5       |
|                                      | Alta Gerencia                              | 15      | 54      | 15      | 54      |
|                                      | Mandos Medios                              | 97      | 190     | 100     | 189     |
|                                      | Colaboradores                              | 1421    | 1329    | 1460    | 1376    |
| <b>Por región:</b>                   | Áreas centrales                            | 554     | 614     | 558     | 612     |
|                                      | Sucursales CABA y Bs. As.                  | 516     | 361     | 532     | 390     |
|                                      | Sucursales del Interior                    | 464     | 603     | 490     | 618     |
| <b>Por tipo de contrato laboral:</b> | Jornada completa                           | 1534    | 1578    | 1575    | 1625    |
|                                      | Media jornada                              | 0       | 0       | 0       | 0       |

(1) Su desglose por región es el siguiente: 2045 colaboradores en CABA y Bs. As., y 1067 colaboradores en el interior del país.

## Empleos y oportunidades laborales

117 incorporaciones.

75 promociones.

Durante 2021, Banco Patagonia afianzó el trabajo de adecuación de los sistemas en la selección de personas dando continuidad al proceso que se inició el año anterior a raíz de la emergencia sanitaria por COVID-19. Las reuniones laborales y las entrevistas, tanto individuales como grupales, se realizaron de forma virtual a través de las plataformas Teams y Workplace. Esta modalidad fortaleció la relación entre las áreas y agilizó el proceso de incorporación de colaboradores. Por otra parte, para los postulantes no seleccionados que participaron en búsquedas internas, se desarrolló un espacio virtual de feedback y sugerencias. De modo opcional también se les ofreció participar del Taller de Marca Personal para trabajar en el fortalecimiento de sus habilidades y en la construcción de su recorrido de carrera organizacional.

Por otro lado, se lanzó el espacio de Entrevista En línea, dirigido a familiares de los colaboradores que estuvieran en la búsqueda de su primer empleo. A través de encuentros virtuales, se brindaron herramientas para la elección de carrera, la confección del CV, la preparación y el simulacro de entrevistas de trabajo, y el desarrollo de marca personal.

### Bienvenida BP

Para mejorar la experiencia de los colaboradores que ingresan el Banco implementó un proceso 100% virtual llamado Bienvenida BP que va, desde la confirmación de la contratación y hasta cumplir con su período de prueba. Dentro de dicho proceso se incluye una jornada con todo el equipo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional así como de otras áreas clave del negocio con el objetivo de compartir buenas prácticas y que los nuevos ingresantes conozcan la cultura de Banco Patagonia.

### Talentos BP

El Banco lanzó el programa Talentos BP, para formar a jóvenes que realizan prácticas en áreas relacionadas con la transformación digital, especialmente en las áreas de Sistemas y Negocios Digitales. Está integrado por diez participantes que rotan por diferentes sectores, reciben capacitación específica y son acompañados por mentores del banco. Además, cursaron e-learning en tecnologías afines a las mismas. Asistieron a una visita guiada de nuestro DataCenter en Martínez (Kyndryl). Al finalizar el programa, está previsto que los participantes ocupen vacantes reales dentro de la organización.

El espacio Talentos BP forma a jóvenes que realizan prácticas en las áreas de Sistemas y Negocios Digitales.



Banco Patagonia implementó Bienvenida BP, un sistema de acompañamiento 100 % virtual para que los colaboradores que ingresan se adapten mejor a la cultura de la compañía.

|                   |                           | 2021  |       |                         |  | 2020  |       |                         |  |
|-------------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|--|-------|-------|-------------------------|--|
|                   |                           | Altas | Bajas | Rotación <sup>(1)</sup> | Tasa de nuevas contrataciones <sup>(2)</sup> | Altas | Bajas | Rotación <sup>(1)</sup> | Tasa de nuevas contrataciones <sup>(2)</sup> |
| <b>Total</b>      |                           | 117   | 205   | -2,82 %                 | 3,75 %                                       | 41    | 143   | -3,18 %                 | 1,28 %                                       |
| <b>Por edad</b>   | Hasta 30 años             | 73    | 47    | 0,8 %                   | 2,3 %  | 25    | 21    | 0,12 %                  | 0,78 %                                       |
|                   | De 30 a 50 años           | 42    | 116   | -2,73 %                 | 1,3 %  | 16    | 85    | -2,15 %                 | 0,5 %  |
|                   | Más de 50 años            | 2     | 42    | -0,12 %                 | 0,06 %                                       | 0     | 37    | -1,15 %                 | 0 %  |
| <b>Por región</b> | Áreas centrales           | 112   | 119   | -0,2 %                  | 3,5 %  | 38    | 64    | -0,81 %                 | 1,18 %                                       |
|                   | Sucursales CABA y Bs. As. | 0     | 40    | -1,2 %                  | 1,2 %  | 0     | 38    | -1,18 %                 | 0 %  |
|                   | Sucursales del Interior   | 5     | 46    | -1,3 %                  | 0,16 %                                       | 3     | 41    | -1,18 %                 | 0,09 %                                       |
| <b>Por género</b> | Femenino                  | 43    | 88    | -1,4 %                  | 1,3 %  | 18    | 61    | -1,34 %                 | 0,56 %                                       |
|                   | Masculino                 | 74    | 117   | -1,3 %                  | 2,3 %  | 23    | 82    | -1,84 %                 | 0,71 %                                       |

(1) Fórmula = (Altas - Bajas) / Total de colaboradores.

(2) Fórmula = Altas / Total de colaboradores.

## Formación continua

**46.278 horas de formación (+19% vs. 2020).**

Buscamos enriquecer la oferta de formación de manera constante y poder acercarla a todos los colaboradores del Banco para que tengan la posibilidad de desarrollarse en la organización.

Durante el 2021, Banco Patagonia continuó realizando las propuestas formativas en modalidad virtual, tanto en formato sincrónico como asincrónico. La adaptación a este formato desde 2020 permitió que todos los colaboradores tengan acceso al Catálogo Anual de Formación y que puedan participar activamente. Asimismo, se pusieron a disposición nuevos cursos relacionados con la comunicación y el trabajo en equipo en el Campus Patagonia.

### Estrategia de formación y desarrollo

En 2021 la estrategia de capacitación tuvo como objetivos fundamentales acompañar las necesidades del negocio plasmadas en el Plan Estratégico 2021-2025, avanzar en el proceso de transformación digital y cultural, y fortalecer a los líderes fomentando el desarrollo de las competencias y la mejora del clima laboral.

Para acompañar el Plan Estratégico, se diseñaron seis nuevos elearnings: Diversidad e Inclusión, Cuidado de la Voz, Agile-Equipos de Alto Rendimiento, Escucha Activa, Salud y Bienestar, Redacción Corporativa. Además, se generaron y pusieron a disposición contenidos referentes a herramientas de trabajo colaborativo y remoto.

En conjunto con la Universidad Torcuato Di Tella, se llevó adelante el programa "Experiencia de Liderazgo BP" dirigido a mandos medios". El objetivo fue que los participantes adquirieran herramientas para llevar ade-

lante la gestión de equipos. Los ejes de trabajo fueron Experiencia de Cliente, Management 3.0, el Líder Coach y Gestión del Clima. El programa se desarrolló en 16 horas y contó con un total de 320 participantes.

**320 colaboradores participaron del programa de "Experiencia de Liderazgo BP" realizado junto a la Universidad Torcuato Di Tella.**

Toda la red de sucursales recibió capacitación para implementar la guía de pautas de atención al cliente.

### Mentorías para Programa Talentos BP

Se realizaron encuentros para fortalecer el rol de los mentores participantes del programa, donde se abordaron temas asociados a Feedback, Gestión de Emociones, Cultura y Motivación. En simultáneo, los mentees participaron de espacios en los cuales se facilitaron diversos temas, entre los que se incluyen: Metodologías Ágiles, Administración del Tiempo e Influencia.

### Formación para cada especialización

#### Transformación digital

Banco Patagonia continuó el proceso de transformación digital y se enfocó en realizar capacitaciones para los colaboradores con el fin de difundir el nuevo mindset y adoptar herramientas ágiles. En ese sentido, lanzó el e-learning Agile-Equipos de alto rendimiento, diseñado en conjunto con el Centro de Excelencia Agile (COE), y llevó adelante el programa de Management 3.0 dirigido a líderes, que contó con cinco módulos destinados a fomentar el liderazgo ágil.

Además, el Banco impulso la formación, certificación y especialización del equipo que trabaja en áreas de Tecnología e innovación. Por otra parte, trabajó en la implementación de OKRs en la definición de objetivos en el proceso de Gestión del Desempeño a través de

talleres y consultorías con Superintendentes, Gerentes Ejecutivos y Gerentes de área, y talleres de formación para todos los jefes de área de las sedes.

#### Atención al cliente

La Superintendencia de Red de Sucursales y Negocios con Personas, en colaboración con otros sectores, diseñó una guía de pautas de atención al cliente y se capacitó a toda la red de sucursales para su implementación.

#### Agronegocios

Junto con la Universidad Austral, Banco Patagonia llevó adelante un programa para el sector Agro, cuyo objetivo es brindar capacitación y entrenamiento sobre los nuevos modelos de gestión con una visión internacional de los negocios y de las cadenas de valor que integran el complejo agroalimentario. El programa contó con cuatro módulos: Negocios en el Agro Argentino, Actores de la cadena Agroindustrial, Futuros y Opciones, Desarrollo de personas, equipos y organizaciones.

#### Negocios financieros

Se organizaron cursos sobre servicios y productos del Banco para impulsar y facilitar la gestión diaria: Introducción a la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Emerix Tandem como herramienta para la gestión de mora, Seguridad en la Red de Sucursales, Mercado de capitales, Integridad y Anticorrupción, actualización para Oficiales PYMES, entre otros.

### Programa de Becas

Nuestro programa de becas acompaña a los colaboradores en su afán por graduarse de carreras de grado, posgrados, especializaciones y Programas técnicos que apuntalen los Resultados de negocio. Durante 2021 realizamos un acompañamiento económico a 59 colaboradores dentro de este programa.

## Gestión del Desempeño

En 2021 se incorporó la metodología OKR para el diseño y establecimiento de objetivos. Este enfoque permi-

| Cantidad de horas de formación | 2021          | 2020          |
|--------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Capacitación interna</b>    | <b>41.917</b> | <b>36.914</b> |
| Idiomas                        | 759           | 710           |
| Presencial y aula virtual      | 28.286        | 14.060        |
| Online                         | 17.233        | 22.144        |
| <b>Capacitación externa</b>    | <b>3.602</b>  | <b>2.109</b>  |
| <b>Total de horas</b>          | <b>46.278</b> | <b>39.023</b> |

| Cantidad de horas de formación/colaborador | 2021          | 2020          |
|--|---------------|---------------|
| <b>Horas/colaborador por género</b>        |               |               |
| Horas de formación/mujeres capacitadas     | 14,73         | 12,08         |
| Horas de formación/hombres capacitados     | 15,80         | 12,64         |
| <b>Horas colaborador por categoría</b>     |               |               |
| Alta Gerencia                              | 2.354         | 1.571         |
| Mandos Medios                              | 9.201         | 6.677         |
| <b>Otros Colaboradores</b>                 | <b>34.723</b> | <b>30.775</b> |

| Cantidad de colaboradores capacitados | 2021                      | 2020         |       |
|---------------------------------------|---------------------------|--------------|-------|
| <b>Total</b>                          | <b>3.031</b>              | <b>3.155</b> |       |
| <b>Por género</b>                     | Femenino                  | 1.504        | 1.564 |
|                                       | Masculino                 | 1.527        | 1.591 |
| <b>Por edad</b>                       |                           |              |       |
|                                       | Hasta 30 años             | 386          | 473   |
|                                       | De 31 a 50 años           | 2.075        | 2.111 |
|                                       | Más de 51 años            | 570          | 571   |
| <b>Por región:</b>                    |                           |              |       |
|                                       | Áreas centrales           | 1.136        | 1.214 |
|                                       | Sucursales CABA y Bs. As. | 861          | 869   |
|                                       | Sucursales del Interior   | 1.034        | 1.072 |



te alinear el Plan Estratégico 2021-2025 con los resultados esperados en cada área. En ese sentido, se dictaron talleres para todos los superintendentes, gerentes ejecutivos, gerentes de área y jefes de área.

El Plan de Desarrollo Individual continuó efectivo para que todos los líderes de la organización puedan plasmar en una herramienta el plan de desarrollo conversado con su colaborador, y puedan eficientizar el proceso de evaluación.

| Cantidad de colaboradores evaluados   | 2021 |
|---------------------------------------|------|
| Porcentaje de colaboradores evaluados | 95%  |
| Por género                            |      |
| Mujer                                 | 47%  |
| Hombre                                | 48%  |
| Por categoría                         |      |
| Alta Gerencia                         | 2%   |
| Mandos Medios                         | 11%  |
| Otros colaboradores                   | 82%  |

## Gestión del clima: contención y cuidado de las personas

Durante 2021 Banco Patagonia acompañó a sus colaboradores en los desafíos presentados por el contexto por COVID-19. Mientras se continuó con una modalidad híbrida en cuanto a la presencialidad, se brindó a todo el personal los elementos de trabajo, higiene y seguridad necesarios para desarrollar sus tareas. Se entregaron Kits con elementos (Mochila, cuaderno, lapicera, botella y audífonos) para facilitar el trabajo diario a todos los colaboradores, y también para todos los ingresos del Banco a partir de septiembre de 2021, acompañando el nuevo proceso de *onboarding* #BienvenidaBP

La entidad trabajó junto a las áreas de seguridad y tecnología para acompañar el paulatino y escalonado regreso de los colaboradores a la Sede, favoreciendo la transición al sistema híbrido entre presencialidad y trabajo remoto.

Además, se organizaron encuentros virtuales con los equipos de la red de sucursales y con los líderes para fortalecer sus roles para lograr cada vez más un mejor lugar para trabajar.

### Encuesta de Clima

Este año el Banco realizó la encuesta de clima laboral bajo la metodología GPTW. La participación fue del 85% del total de colaboradores y permitió conocer su percepción sobre su lugar de trabajo.

#### En este sentido, los resultados reflejaron que las principales fortalezas de la Entidad son:

- "El orgullo por lo que logramos"
- "La equidad en el trato"
- "La posibilidad de ser auténticos"

#### Y las oportunidades de mejora encontradas fueron:

- "Seguir fortaleciendo nuestra propuesta de valor"
- "Generar más instancias de celebración"
- "Fortalecer la cultura innovadora y la experiencia de cliente"

### Estamos Cerca: una iniciativa para fortalecer los vínculos

Uno de los desafíos del contexto COVID-19, fue seguir estando cerca de los equipos, sobre todo de la Red de Sucursales, de manera virtual.

Desde el programa **#EstamosCerca**, la Entidad organizó encuentros virtuales que contaron con la participación del Directorio, Superintendentes y Gerentes Ejecutivos, para conversar sobre las nuevas dinámicas de trabajo en el contexto de pandemia.

### Encuentro anual de Gerentes

Este año el encuentro con gerentes fue virtual, conectando a más de 250 líderes del Banco de todo el país de manera simultánea. Entre los objetivos que persigue, se encuentran dar a conocer los temas claves y principales desafíos para el año, y facilitar un entorno disruptivo que promueva la motivación y la importancia del liderazgo y la gestión del clima para el cumplimiento de los objetivos. Entre los participantes estuvieron miembros del Directorio, el Presidente de Banco do Brasil, el Sr. Fausto de Andrade Ribeiro, y la deportista olímpica Luciana Aymar.

### Otras actividades para fomentar la cercanía

Banco Patagonia desarrolló distintas actividades de integración adaptadas al contexto impuesto por la pandemia para impulsar el trabajo en equipo.

Con motivo del Día Mundial de las Artes, se llevó a cabo el concurso ¡Mostrá tu arte! para que los colaboradores de todo el país pudieran dar a conocer su talento artístico. Se presentaron 44 obras a través de Workplace, donde sus autores postearon un video o imagen, comentando qué técnicas usaron y qué los inspiró. Las presentaciones artísticas versaron sobre las áreas de canto, baile, actuación, fotografía y obras plásticas.

También se llevó a cabo el taller online "Ilustrá tu mundo interior", del que participaron 16 colaboradores de distintas localidades. A través de diferentes ejercicios prácticos, pudieron conectar con su lado creativo y aprender técnicas de dibujo.

### Diversidad e inclusión

Durante 2021 se lanzó el Programa de Diversidad e Inclusión para todos los colaboradores y Directorio del Banco.

Con el objetivo de contribuir a la transformación organizacional, promoviendo una cultura diversa e inclusiva, se lanzó el **Programa integral de Diversidad e Inclusión**, que incluyó una serie de acciones que buscaron sensibilizar, reflexionar, detectar desafíos y creencias, con impacto en todos los niveles de Banco Patagonia:

- En el marco del día internacional de la mujer, se llevó a cabo la charla "Sesgos de género en las organizaciones".
- Como parte del programa integral de Diversidad e Inclusión se desarrolló un encuentro destinado a Directorio, Síndicos, Superintendentes y Gerentes Ejecutivos.
- Se implementó el Programa de liderazgo inclusivo para Gerentes y mandos medios: para promover el respeto, la integración y el bienestar en los equipos y generar impacto positivo en las personas.

- E-learning obligatorio para todos los colaboradores en el que se abordaron los conceptos generales y la importancia de la diversidad e Inclusión en el ámbito laboral, el mapa de diversidades, los sesgos Inconscientes, convenio 190 de la OIT, código de ética y línea ética de Banco Patagonia.

- Talleres sincrónicos online, que abordaron los siguientes temas:

- Imaginemos un mundo distinto | Sesgos Inconscientes
- ¿De qué hablamos cuando hablamos de género?
- Cuerpos y mandatos sociales
- Tener o no tener edad para... ¿ese es el dilema? - Día Internacional de la Eliminación de la violencia contra la mujer

- Podcast para todos los colaboradores, en los que especialistas abordaron las temáticas de Sesgos, Género, Cuerpos y Diversidad Generacional.

- Y un toolkit de contenidos como materiales de lectura, videos y enlaces para reflexionar y profundizar sobre la interculturalidad, un recorrido por los hitos normativos en materia de género, la belleza y la interseccionalidad.

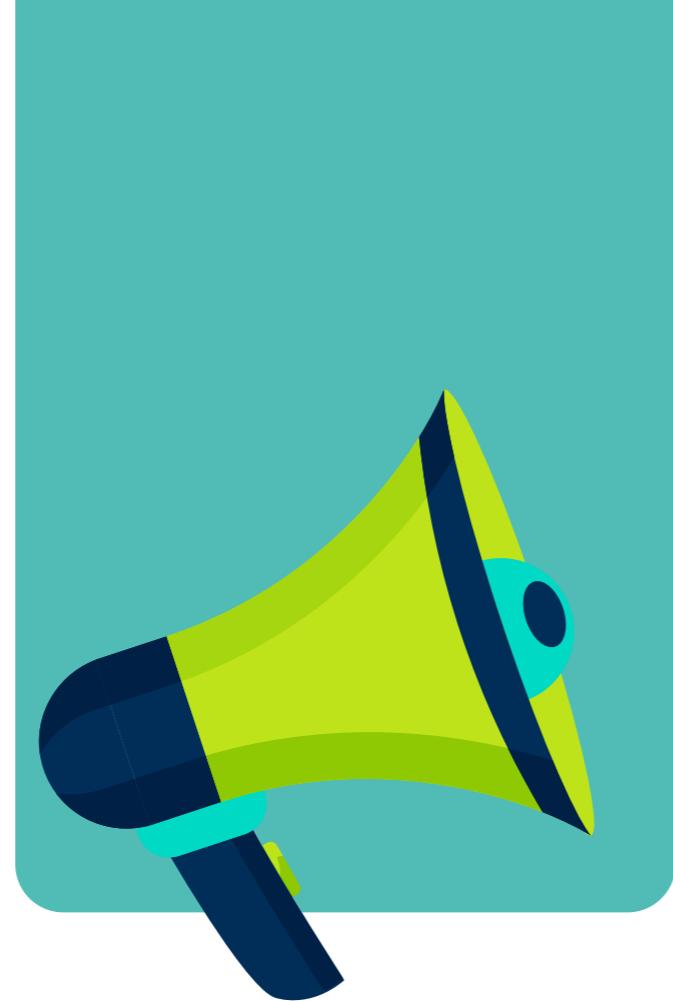
Por otro lado, el Banco cuenta con un Protocolo Contra la Violencia de Género y Doméstica, a través del cual busca brindar asistencia de forma integral. La Gerencia de Clima Organizacional es la que coordina las medidas de asistencia y protección a los colaboradores y su grupo familiar para contener, acompañar y facilitar la situación que atraviesan.

## Comunicación interna

+ 18.000 publicaciones en Workplace.

3.800.000 mensajes por Workplace Chat.

Luego del exitoso lanzamiento de Workplace en 2020, la plataforma siguió consolidándose como el canal oficial de Banco Patagonia y continúa siendo una aliada para



que todos los equipos de trabajo estemos 100 % comunicados y conectados. Acompañó a todas las áreas del banco en sus respectivas campañas. Incentivó el uso de las videollamadas y el chat lo que demuestra que este canal de comunicación interna sigue fortaleciéndose; durante 2021 se enviaron 3.800.000 mensajes por Workplace Chat y se realizaron más de 18.000 publicaciones.

Para mejorar su performance, se realizaron diversos reportes mensuales sobre la adopción y utilización de Workplace y se incorporó el análisis de las campañas de comunicación más relevantes para conocer su impacto.

Durante 2021, Banco Patagonia realizó y difundió diferentes campañas de comunicación relacionadas con la cultura del Banco, el desarrollo profesional y personal de sus equipos, información sobre canales de diálogo y nuevas herramientas de gestión, y temas de educación financiera.

Además de Workplace se utilizaron otros medios de comunicación interna para mantener informados a todos los colaboradores sobre novedades normativas, disposiciones oficiales, campañas de negocios, la nueva campaña de posicionamiento y el plan estratégico.

En 2021 la vuelta a la presencialidad a la Sede implicó mayor colaboración con Desarrollo Humano para lograr una implementación eficiente del retorno. Para eso, se crearon Espacios de Diálogo con el objetivo de acompañar a los líderes y, luego, al resto de los colaboradores en la implementación de rutinas de comunicación y actualización de la información a los equipos.

**A partir del lanzamiento del Nuevo Plan Estratégico "10PE" implementamos rutinas de comunicación entre los Gerentes y sus equipos de trabajo, para que todos conozcan los objetivos que más impactan en su día a día; de esta manera reforzamos el sentido del concepto de la campaña "Vos sos una pieza fundamental".**

## Beneficios con foco en bienestar y salud

Banco Patagonia establece un canal directo con los equipos para poder conocer sus expectativas y así planificar una estrategia de beneficios centrada en su bienestar y el de sus familias, para cada etapa de la vida, especialmente en este contexto de pandemia.

Este año el Banco trabajó en la gestión de convenios de descuento para colaboradores de todo el país, mediante la incorporación de empresas con oferta de productos y servicios canalizados a través de plataformas de e-commerce. Hoy más del 60% de los convenios publicados tienen alcance nacional.

Organizamos acciones virtuales de bienestar: 17 Pausas Activas, 17 meditaciones Mindfulness y 4 talleres de nutrición; que quedaron en la Biblioteca de Recursos de Workplace para que todos los colaboradores accedan cuando lo consideren.

Se fomentó la actividad deportiva con una participación de 200 colaboradores, y se sumaron 17 sedes de Sport Club en el interior del país que dieron acceso a más de 300 colaboradores con una cuota preferencial con un 55% de descuento.

Asimismo, se realizó un seguimiento personalizado de los colaboradores afectados por el Covid-19, procurando acompañarlos desde el área de Clima Organizacional en la transición de la enfermedad.

**Los nuevos proyectos de Desarrollo Humano se trabajaron en línea con la nueva campaña de posicionamiento "Vos y lo que querés para generar sinergia en la voz de la marca: "Bienvenida BP, vos y ser parte", "Talentos BP, vos y tu desarrollo" y "Oportunidades BP, vos y nuevos desafíos".**



## Detalles de beneficios a colaboradores en 2021

| Eje   | Beneficio   | Acciones  |
|---|---|---|
| <b>Para vos</b><br>            | Convenios de descuento  | Más de 30 convenios en distintos rubros a lo largo de todo el país  |
|   | Productos para colaboradores                                    | Paquetes Plus y Singular. Acceso a productos crediticios con condiciones preferenciales.  |
| <b>Tu desarrollo</b><br>       | Obsequio por graduación   | Con el objetivo de reconocer el crecimiento profesional, el Banco otorga un regalo especial a los recién graduados de carreras universitarias. Mas de 40 colaboradores recibieron su presente como reconocimiento a su esfuerzo.                    |
|   | 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 Nulinga    |
| <b>Familia</b><br>           | Regalos   | Banco Patagonia acompaña con un presente a los colaboradores en acontecimientos importantes de su vida: Kit de ingreso a la organización, nacimiento de hijos/as, Vuelta al Cole para hijos/as en edad escolar y jubilación.                        |
|   | 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. |
| <b>Salud y bienestar</b><br> | Medicina Prepaga y Seguro de Vida                               | El Banco brinda cobertura de medicina prepaga 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.   |
|   | Jubilaciones  | Acompañamos a más de 30 colaboradores con asesoramiento previsional en el marco del proceso de jubilación, para que transiten este momento tan importante.  |
|   | Programa de Crianza Saludable                                   | En 2021, el Banco profundizó las acciones de acompañamiento en formato virtual, tanto en licencias por maternidad como en asesoramiento en discapacidad.  |
|   | Campaña de vacunación antigripal                                | Se realizó una campaña de vacunación antigripal de manera presencial para la Red de Sucursales y a través de reintegros para el resto de los colaboradores.   |



### Indicadores sobre licencias y reincorporaciones

|  | 2021    |         | 2020    |         |
|--|---------|---------|---------|---------|
|  | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres |
| Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en 2021  | 65      | 56      | 95      | 64      |
| Cantidad de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizara su baja por maternidad o paternidad en 202                              | 64      | 54      | 93      | 64      |
| Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en 2020  | 95      | 64      | 95      | 64      |
| Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en 2020, y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación | 83      | 59      | 86      | 61      |
| Tasa de regreso <sup>(1)</sup>   | 98,46 % | 96,42 % | 97,89 % | 100 %   |
| Tasa de retención <sup>(2)</sup>   | 87,36 % | 92,18 % | 89,79 % | 89,74 % |

(1) Fórmula= Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja en 2021 / Empleados que se tomaron una licencia en 2020 \*100

(2) Fórmula = Empleados que se tomaron una licencia en 2020, y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación/ Empleados que se tomaron una licencia en 2020 \*100

# 11

## Capital Social



**2021**  
Memoria Anual Integrada

Banco Patagonia implementa una estrategia de inversión social cuyo objetivo es impulsar el bienestar y el crecimiento de las personas, los emprendimientos y las organizaciones, así como también el desarrollo sostenible de las economías regionales.

### Estrategia de inversión social privada

Banco Patagonia potencia el bienestar de las comunidades en las que está presente a través de proyectos con foco en la educación, el emprendedurismo, el voluntariado y la cultura. La articulación y trabajo conjunto con organizaciones de la sociedad civil y el sector público son aspectos claves del enfoque de la inversión social del Banco.

### Pilares de la estrategia de inversión social

#### Educación

El Banco realiza un aporte en este ámbito, mediante el equipamiento de instituciones educativas, la educación financiera, 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

Brindando capacitación y capital semilla, el Banco apoya a emprendimientos locales que quieran fortalecer sus negocios y contribuyen, así, al desarrollo de las economías regionales a través de la generación de empleo.

#### Voluntariado

En un compromiso compartido con los colaboradores, que aportan su tiempo y sus ganas de ayudar, Banco Patagonia promueve acciones solidarias y contribuye con la coordinación, la logística, los insumos y el financiamiento para diversos proyectos.

#### Cultura

A partir de la ley de Mecenazgo y en el marco del Régimen de Promoción Cultural de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Banco Patagonia patrocina distintos proyectos culturales que se orientan a la restauración de edificios culturales o al equipamiento para la promoción de la cultura y el acceso a actividades artísticas por parte de jóvenes, niños y la comunidad en general.



## Diagnóstico y evaluación del impacto social

Al definir los proyectos en los que participará, el Banco mide el impacto en términos de cantidad y tipo de beneficiario, y alcance territorial (local, provincial, regional o nacional).

**Para una gestión ordenada y transparente, la Entidad trabaja con proyectos que se enmarquen en alguno de estos tres ejes:**

**1.** Programas e iniciativas diseñadas junto a especialistas en distintas temáticas sociales.

**2.** Proyectos identificados a través de la Red de Sociales en los que se detectan necesidades y se apoya a organizaciones que brinden soluciones a problemáticas locales.

**3.** Apoyo a proyectos de organizaciones de la sociedad civil e instituciones públicas.

## La inversión social en 2021

12.462 beneficiarios .  
de programas sociales.

Durante 2021, la flexibilidad y la adaptación a los nuevos escenarios fueron clave para continuar cerca de quienes más necesidades tenían. Banco Patagonia mantuvo su compromiso social y los vínculos con sus aliados en los programas de inversión social privada, basados en la tecnología y el trabajo en red.

El principal desafío fue dar continuidad a los programas con foco educativo para responder a las dinámicas de las clases escolares en formato híbrido. La falta de conectividad –sumada al agotamiento que generó el uso de pantallas– fue una de las dificultades que hubo que enfrentar en el desarrollo de los programas. Para que los participantes tuvieran un mejor acceso a los contenidos, se reconfiguraron en formatos más breves y

## Ciclo de implementación de proyectos

Evaluar y seleccionar el proyecto



Definir el objetivo



Diseñar el método de implementación junto a la organización aliada



Desarrollar un sistema para medir y evaluar impactos generados



Identificar aprendizajes y puntos de mejora comunicar los resultados



Rediseñar y fortalecer el programa

dinámicos. Otro reto fue poder generar propuestas de voluntariado adaptadas al contexto de la emergencia sanitaria.

Además, Banco Patagonia reforzó su apoyo al sistema sanitario realizado durante el año anterior y, en 2021, realizó una donación de dos equipos de asistencia respiratoria y 1.000 kits de testeo de COVID19, destinada al sistema de salud público de la provincia de Río Negro.

Inversión social privada

2021

2020

Participantes y beneficiarios

**12.451**

**22.474**

Monto inversión social privada  
(en millones de pesos)

**27,97**

**21,29**

## Organizaciones aliadas, beneficiarios y alcance de las acciones de inversión social privada por eje

| Pilares         | Organizaciones aliadas  | Beneficiarios  | Provincias impactadas |
|-----------------|---|--|-----------------------|
| Educación       | Junior Achievement, Tekuoia, Fundación Cimientos, Fundación Cruzada Patagónica, Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la Provincia de Río Negro               | 1.715 estudiantes y docentes de escuelas primarias y medias, estudiantes de universidades y adultos mayores de 60 años | Alcance nacional      |
| Emprendedurismo | Fundación Nobleza Obliga y Tekuoia  | 1690 beneficiarios: 1.605 emprendimientos de Río Negro y 85 estudiantes universitarios                                 | Alcance nacional      |
| Voluntariado    | Mensajeros de la Paz Argentina, Asociación Civil Un Árbol, Fundación Banco de Bosques, Fundación Sí, Fundación Nobleza Obliga, Fundación Junior Achievement Argentina | 9.046 niños, niñas, adolescentes y adultos en situación de vulnerabilidad  | Alcance nacional      |





## Educación

Las iniciativas de Banco Patagonia continuaron teniendo su foco en la educación financiera, el acceso a la educación formal, la educación superior y la capacitación y formación para el futuro.

### Educación financiera

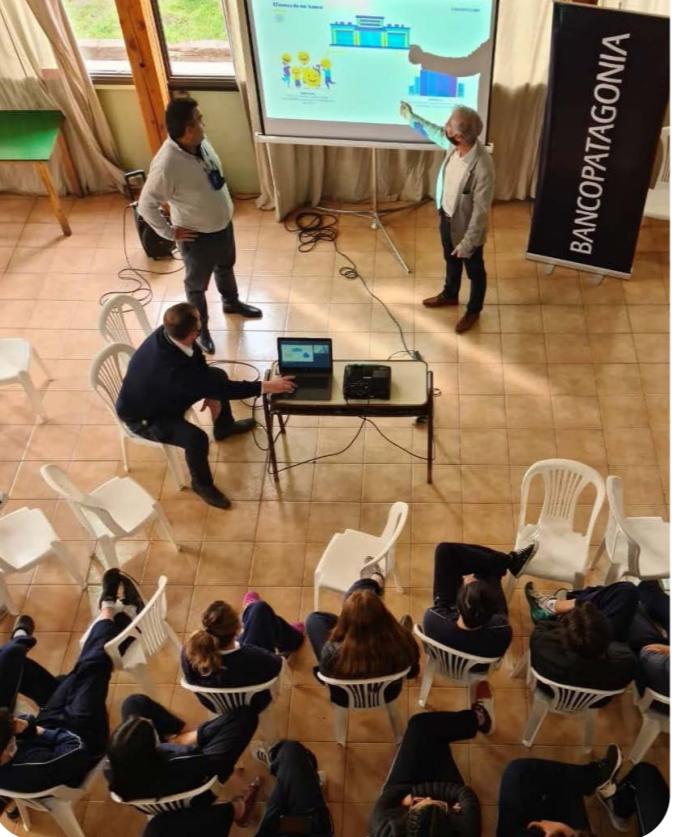
#### Programa de Economía Personal

**+6 años de trayectoria.  
1.067 estudiantes.**

El Programa de Economía Personal está destinado a estudiantes de escuelas secundarias, y tiene como objetivo trabajar herramientas de economía que sean útiles y prácticas para la vida cotidiana. Se desarrolla desde hace seis años, en alianza con Fundación Junior Achievement Argentina (JAA) y el Ministerio de Educación y Derechos Humanos de la provincia de Río Negro.

Por segundo año consecutivo, la propuesta se implementó 100% en modalidad online a partir de los contenidos propuestos y del diálogo con invitados especiales, el programa apunta a que los asistentes realicen actividades de introspección, incorporen conocimientos prácticos sobre economía, formulen un presupuesto personal y familiar, y reflexionen acerca de la importancia del ahorro. Además, brinda conocimientos sobre los distintos tipos de publicidad y los criterios para una compra inteligente.

En 2021 el Programa se llevó a cabo durante seis semanas de trabajo a través del campus virtual, se realizaron cinco capacitaciones a docentes, tres encuentros de lanzamiento y cinco encuentros de cierre para los 1.067 estudiantes de 41 escuelas de la provincia. En el último encuentro de cierre participaron voluntarios del Banco, la Ministra de Educación y DD. HH. y la Directora



General de Educación de la provincia de Río Negro, quienes compartieron experiencias sobre sus profesiones y aportaron su mirada sobre la administración de la propia economía.

#### Programa "Un click de confianza"

A través de esta iniciativa, Banco Patagonia asume el desafío de multiplicar el alcance y difundir los beneficios del uso de la banca electrónica, ya que ofrece herramientas para adultos mayores de 60 años que les permitan acercarse a los medios digitales para gestionar sus operaciones de forma autónoma, segura y eficaz.

#### El programa, que se lleva a cabo desde hace seis años, consiste en:

- La generación de alianzas con instituciones de referencia, en distintos puntos del país, para acercar los contenidos a adultos mayores de 60 años de una forma coordinada y transparente.
- El desarrollo de contenidos educativos breves y sencillos (videos y simuladores de cajeros), adaptados a las necesidades de los adultos mayores.
- La realización de capacitaciones virtuales y presenciales grupales, ajustadas a los protocolos sanitarios, con duplas de Voluntarios Patagonia que se enfocan en la seguridad bancaria (phishing, compras online, token).

Durante 2021, el foco estuvo puesto en la transmisión de conceptos asociados a la ciberseguridad. Participaron 170 adultos mayores en 13 talleres, con el acompañamiento de 19 Voluntarios Patagonia.

Además, se llevó a cabo un concurso online para residentes de la provincia de Río Negro, donde 299 personas respondieron una trivia sobre la banca digital y participar del sorteo por celulares.

#### Taller "Vos y aprender a ahorrar"

**8 encuentros.**

**445 jóvenes.**

Con "Aprendamos a ahorrar", Banco Patagonia promueve el aprendizaje sobre el ahorro y las finanzas eficientes en jóvenes entre 12 y 18 años. A través de los talleres de introducción al sistema financiero, los Voluntarios Patagonia pudieron compartir sus conocimientos y consejos para promover el ahorro en jóvenes de escuelas secundarias.

Durante 2021, se llevaron a cabo ocho encuentros en forma online y presencial, respetando las medidas sanitarias, que alcanzaron a 445 estudiantes de Bahía Blanca, Carmen de Patagones, Plotter, Allen, Neuquén y San Martín de los Andes.

#### Apoyo a la educación formal

En 2021, el Banco continuó con su acompañamiento a jóvenes estudiantes de nivel medio, a través de programas enfocados en el fortalecimiento de la educación formal.

#### Becas y padrinazgo para la continuidad escolar

Con el foco en solucionar problemas relacionados con la conectividad y, en conjunto con tutores y docentes, el programa generó estrategias para que los estudiantes organizaran su tiempo y sus tareas de manera autónoma y, además, mantuvieran la motivación para sus estudios. A través de Fundación Cimientos

y Fundación Cruzada Patagónica, Banco Patagonia otorgó becas que acompañaron la escolaridad de 16 estudiantes.

#### Desafío Banco Patagonia

Desafío Banco Patagonia es un certamen nacional, dirigido a jóvenes y docentes de los últimos tres años de escuelas secundarias de toda la Argentina.

A través de instancias de ideación y talleres de pitch, el programa invita a los estudiantes a pensar y prototipar soluciones posibles a problemáticas locales. En 2021, la convocatoria giró en torno a seis ejes: la educación, la vida postpandemia, la empleabilidad, las nuevas tecnologías, la educación e inclusión financiera, y el cuidado del ambiente.

En esta edición –la segunda realizada en formato 100% virtual y para todo el país–, participaron más de 330 alumnos que presentaron 120 proyectos. Entre ellos, se seleccionaron 10 equipos finalistas que expusieron sus proyectos ante un jurado. El proyecto ganador del certamen fue "Floculante de Aloe Vera" del colegio I.P.E.T. N° 267 "Antonio Graziano", de Bell Ville, Córdoba. Su proyecto consistió en un sistema de purificación de agua a través de biotecnología. Cada integrante del equipo ganador recibió una tablet y un kit de educación digital para la escuela a la que asisten. Además, todos los alumnos finalistas recibieron un cuaderno digital reutilizable.

Desafío Banco Patagonia obtuvo el 1er puesto en el rubro Bancos del Premio Conciencia, reconocimiento que distingue a las empresas que realizan acciones para promover una sociedad más sustentable, segura y con mejor calidad de vida para las personas.

## Ayxo a escuelas técnicas

El Banco patrocinó 5 proyectos por un total de \$12.898.049, a través del Régimen de Crédito Fiscal del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET), Ley N° 22317, Resolución General 547/99 de AFIP. A partir de este acompañamiento, las escuelas lograron contar con nuevo equipamiento y capacitación docente para fortalecer sus programas educativos.



## Apoyo al emprendedurismo

Banco Patagonia continúa su compromiso con el desarrollo de proyectos de impacto social que promuevan el crecimiento económico sustentable de las comunidades en las que está presente. Durante 2021, avanzó en el desarrollo de distintas iniciativas a través de alianzas multisectoriales.

### Programa de Emprendedores de Río Negro

+1.600 emprendimientos inscriptos

Desde hace seis años y en articulación con Fundación Nobleza Obliga, Banco Patagonia desarrolla el Programa Emprendedores de Río Negro. Entre los objetivos de la iniciativa está ayudar a que emprendimientos de la provincia formalicen y planifiquen financieramente sus negocios a largo plazo con el fin de generar un impacto positivo en sus economías regionales y en las comunidades de las que forman parte.

El programa –cuya inscripción es libre y gratuita– está destinado a emprendimientos que brinden tanto productos como servicios, en cualquier modalidad asociativa. A través de capacitaciones, brinda herramientas

actualizadas para el desarrollo de sus negocios, con especial foco en la creación de valor económico, social y ambiental positivo.

En 2021 hubo más de 1.600 emprendimientos inscriptos de 32 localidades de la Provincia. Al igual que las ediciones anteriores, contó con el apoyo del gobierno provincial y de los municipios, del Ministerio de Economía y la Agencia de Desarrollo Provincial CREAR y sus dependencias, las cámaras de comercio locales y organizaciones de la sociedad civil.

Entre todos los emprendimientos que finalizaron la etapa de capacitación y de autoevaluaciones, se seleccionaron a los 30 más destacados para formar parte de un catálogo virtual e interactivo en el que tuvieron que poner en práctica lo aprendido y dar a conocer sus productos o servicios para sumar votos del público. En una tercera etapa, los organizadores y socios locales del programa votaron a los nueve emprendimientos finalistas. En el evento de cierre, los finalistas expusieron sus emprendimientos ante un jurado que eligió a los tres ganadores que recibieron un total de \$ 450.000 en capital semilla.

### Los emprendimientos ganadores fueron los siguientes:

**Máster Producciones**, Lamarque (estudio de grabación y producción musical)  
Pioneros en la grabación de audio digital, en Valle Medio. Su lema es que la música es el mejor medio para difundir un mensaje. Se especializan en la formación de artistas profesionales.

@master\_producciones1

**Ostras Block**, Viedma (bloques portantes para la construcción)  
Nace como un proyecto sustentable que toma como punto de partida el reciclado del caparazón de ostras. A través de esta innovación, se obtiene un nuevo material de construcción que permite la realización de viviendas más económicas y de alta calidad de diseño.

@Preostras\_2rivers

### Pancora, San Carlos de Bariloche (robótica submarina)

Se especializa en el diseño, fabricación y comercialización de dispositivos tecnológicos que pueden ser aplicados a diversas tareas en ambientes subacuáticos, como la industria naviera, pesquera y acuícola, industria petrolera y de energías renovables.

@pancora.patagonia

### BP Innova

5 talleres de ideación.

25 propuestas de innovación financiera digital.

3 ganadores.

BP Innova es un programa que busca promover el espíritu emprendedor de estudiantes y graduados recientes de 21 universidades que tienen convenio con el Banco. El foco está puesto en proyectos de innovación financiera digital.

Así, los estudiantes participan de instancias de ideación, bootcamp para la consolidación de sus proyectos y Pitch Competition donde exponen sus iniciativas frente a un jurado de especialistas, encargado de seleccionar a los tres ganadores del certamen.

En 2021, se llevaron a cabo cinco talleres de ideación y cuatro videos de autoaprendizaje con foco en la identificación de problemas y la generación de soluciones, la propuesta de valor y el modelo de negocios Canvas. Entre los 25 proyectos recibidos, se realizó una evaluación y se seleccionaron 10 proyectos finalistas que expusieron sus ideas y el jurado seleccionó a los tres ganadores.

Los equipos premiados en la sexta edición de BP Innova obtuvieron capital semilla para impulsar sus iniciativas. El primer premio recibió \$ 200.000 pesos; el segundo, \$ 120.000 y el tercero, \$ 80.000. Además, todos los estudiantes finalistas recibieron un cuaderno digital ecológico como herramienta para sus estudios.

• **1.er puesto.** "Noclip" de la Universidad del Salvador. Diseñaron una app que busca construir una comunidad de educación financiera a través de la gamificación. Promueve la toma de decisiones inteligentes para proteger y capitalizar la economía personal.

• **2.do puesto.** "Walled" de la Universidad Nacional de San Martín. Son una startup que busca solucionar el problema de la incapacidad de ahorro de las personas, ofreciendo cash back por sus transacciones. Además, incluye un módulo educativo gratuito para mejorar los conocimientos financieros y otorga recompensas para aumentar los beneficios en los reintegros.

• **3.er puesto.** "SUNEF" de la Universidad Tecnológica Nacional (Facultad Regional de BA). Desarrollaron una plataforma web que concentra profesionales, productos, cursos y noticias sobre energías renovables y movilidad eléctrica. Concentra en un mismo entorno todo lo relacionado a la transformación energética.





## Cultura

Durante 2021 el Banco realizó aportes para proyectos culturales en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por un total de \$ 10.793.704 a través del programa de Mecenazgo.



## Voluntariado

**9.046 beneficiarios directos del programa voluntariado corporativo.**

A través del programa Voluntarios Patagonia, el Banco promueve el compromiso ciudadano para generar un impacto positivo en las comunidades e incentiva el espíritu solidario de los colaboradores. Las acciones

| Voluntariado en cifras                    | 2021         | 2020          |
|---|--------------|---------------|
| <b>Cantidad de voluntarios</b>            | <b>794</b>   | <b>371</b>    |
| <b>Horas de voluntariado<sup>1</sup></b>  | <b>526</b>   | <b>348</b>    |
| <b>Cantidad de beneficiarios directos</b> | <b>9.046</b> | <b>17.235</b> |

<sup>1</sup> Se contabilizan horas de voluntariado por acción y por voluntario. Algunas iniciativas se realizan en simultáneo, en un único horario compartido y en otras, donde la participación es individual se multiplican por la cantidad de horas por participantes.

de voluntariado se desarrollan a partir de un esquema de responsabilidad compartida y en pos de un bien común. Banco Patagonia aporta la coordinación, la logística, los insumos y el financiamiento para cada uno de los proyectos. Los voluntarios, su tiempo y sus ganas de ayudar.

En 2021, dado el contexto de emergencia sanitaria por COVID-19, la mayoría de las acciones de voluntariado se llevaron a cabo a través de un sistema online y a distancia, con algunas acciones realizadas en forma presencial respetando los protocolos sanitarios vigentes.



## Principales acciones de Voluntarios Patagonia

| Organización aliada                    | Iniciativa  | Detalle de beneficiarios directos   |
|--|---|---|
| Mensajeros de la Paz Argentina         | <b>"Tus KM más útiles"</b><br>Más de 170 colaboradores de distintos puntos del país participaron de una propuesta innovadora de voluntariado a distancia. La invitación fue correr por la educación. Entre todos los participantes recorrieron 1.100 kilómetros para apoyar la educación de 300 niños y niñas de los proyectos educativos de la organización. Por cada kilómetro recorrido, el Banco realizó un aporte económico para que los jóvenes cuenten con útiles escolares y apoyo educativo durante el año.  | 300 niños, niñas y adolescentes de Buenos Aires   |
| Bentejuego y Banco de Bosques          | <b>"¡Protejamos el medioambiente!"</b><br>En forma virtual los voluntarios resolvieron un juego de escape virtual, en el que pudieron aprender de forma divertida sobre las 3R del consumo consciente y sobre cómo hacer un uso responsable de los recursos en su hogar. Por cada desafío completado, el Banco realizó una donación para proteger 10 m <sup>2</sup> de bosque nativo, logrando salvar los últimos 1.000 m <sup>2</sup> del Bosque Curvas del Urugua-i, y los primeros 400 m <sup>2</sup> de Las Araucarias, un pequeño y estratégico bosque pegado a la Reserva Natural de Parques Nacionales en San Antonio, Misiones. | Acción con impacto ambiental positivo para la comunidad de Misiones y protección de la biodiversidad. |
| Programa propio                        | <b>Talleres "Un click de confianza"</b><br>Más información en la sección "Educación" en este capítulo.  | 170 adultos mayores de Río Negro, Córdoba y Buenos Aires  |
| Programa propio                        | <b>Taller "Vos y aprender a ahorrar"</b><br>Más información en la sección "Educación" en este capítulo.   | 445 estudiantes de escuelas media de Buenos Aires, Río Negro y Neuquén.                               |
| Organizaciones varias                  | <b>Campaña solidaria por el Día de las Infancias</b><br>Con el fin de promover el derecho de los niños y niñas a jugar, el Banco invitó a los colaboradores a pintar juguetes de madera y a aportar su creatividad. Los juguetes fueron entregados a organizaciones sociales y cada voluntario tuvo la oportunidad de seleccionar adónde llevarlos  | 3.595 niños y niñas que asisten a organizaciones sociales de distintos puntos                         |
| Fundación Junior Achievement Argentina | <b>Socios por un Día</b><br>Los voluntarios Patagonia realizaron simulacros de entrevistas grupales en formato online. Así, alentaron a los jóvenes a seguir estudiando e impulsar su desarrollo profesional.   | 1.816 jóvenes estudiantes del último año de escuelas medias de Buenos Aires.                          |
| Asociación Civil Un Árbol              | <b>Plantación de árboles</b><br>Con distancia y protocolo sanitario, se llevó a cabo una plantación de árboles en la Reserva Costanera Sur. Los voluntarios junto a sus familiares plantaron 60 árboles de especies nativas para contribuir a la biodiversidad del entorno.   | Acción con impacto ambiental positivo para la comunidad   |
| Mensajeros de la Paz Argentina         | <b>Nochebuena para Compartir</b><br>La campaña invitó a los colaboradores a armar una caja con alimentos no perecederos y regalos, decorarla y entregarla a las instituciones y familias definidas por cada equipo. Además, el Banco realizó una donación de 400 cajas.   | 652 familias de distintos puntos del país.  |

## Concurso de proyectos solidarios 2021 ¡Con ganas de ayudar!

### 2.068 beneficiarios del Concurso.

Por séptimo año consecutivo, los colaboradores de cualquier punto del país pudieron proponer un proyecto de impacto social o ambiental y participar del Concurso ¡Con ganas de ayudar! A través de esta iniciativa el Ban-

co promueve el fortalecimiento de los voluntarios como agentes de impacto en sus comunidades y acompaña proyectos locales, buscando dar a conocer la misión de cada organización y dejar capacidad instalada.

A través de una plataforma online, se presentaron 32 proyectos y más de 1500 colaboradores votaron para seleccionar a los 20 ganadores. Los proyectos más votados y que recibieron un aporte económico para su implementación fueron los siguientes:

| Nombre de la Organización                                | Proyecto  | Cantidad de beneficiarios | Beneficiarios  |
|--|---|---------------------------|--|
| Pichichos al Rescate                                     | Costeo de gastos veterinarios e insumos necesarios para la recuperación de perros rescatados.   | 148                       | Animales rescatados de CABA.                                       |
| Fundación CEBAL  | Compra de leche en polvo y fórmula para contribuir a la alimentación de niños que asisten a la fundación para su tratamiento por desnutrición infantil.   | 108                       | Niños y sus familias, de Luján de Cuyo, Mendoza.                   |
| Los Callejeritos de Flores                               | Compra de insumos y servicios veterinarios para animales en tránsito.   | 50                        | Animales rescatados de CABA.                                       |
| Escuela rural N° 107 Supremo Entrerriano                 | Compra de pintura y herramientas para finalizar las refacciones del techo.  | 20                        | Niños y niñas de Gualeguaychú, Entre Ríos.                         |
| Asociación Civil Hogar Granja Esperanza                  | Mejora de las instalaciones para capacitar a los residentes en tareas relativas al cuidado de animales de granja, y para contribuir en el desarrollo de sus potencialidades, fortalezas, y mejora de su autoestima y autonomía.                     | 16                        | Jóvenes con discapacidad, de La Plata, Buenos Aires.               |
| Expedición Sonrisas                                      | Desarrollo de un programa de alfabetización en el que niñas, niños y adolescentes puedan aprender a leer y a escribir –y tomar la merienda– durante el período de 10 meses.   | 500                       | Niños en condiciones de vulnerabilidad, de Martínez, Buenos Aires. |
| Hogar de Ancianos de Santa Rosa                          | Refacciones en la estructura del comedor, galería y patio que es donde los residentes pasan la mayor parte de su día.   | 23                        | Adultos mayores de Santa Rosa, La Pampa.                           |
| Fundación Manos que Ayudan                               | Fabricación de 3 carros monorruedas para trasladar personas con diferentes capacidades motrices en contexto de paseos recreativos.  | 150                       | Niños y jóvenes de Cipolletti, Río Negro.                          |
| Asociación Civil Damas de Caridad de San Vicente de Paul | Adquisición de equipamiento para reactivar la elaboración y la venta de pizzas elaboradas en el marco del taller productivo.  | 25                        | Niñas y adolescentes de San Miguel, Buenos Aires.                  |
| Fundación Argentina de Afasia Charlotte Schwarz          | Desarrollo de un taller de alfabetización digital para personas con trastornos en el habla (afasia) con el objetivo de que se familiaricen con las herramientas tecnológicas para comunicarse virtualmente, y evitar la exclusión y el aislamiento. | 100                       | Niños, jóvenes y/o adultos con afasia, de CABA.                    |
| Personas Voluntarias Unidas - Comedor La Canchita        | Compra de horno industrial y heladera para aumentar la producción del taller de pastelería, en el que participan madres del comedor.  | 14                        | Mujeres de Córdoba.  |

| Nombre de la Organización                       | Proyecto   | Cantidad de beneficiarios | Beneficiarios  |
|---|--|---------------------------|--|
| Fundación PRASAM                                | Compra de equipamiento para el taller de huerta agroecológica, proyecto que surgió en el contexto de pandemia para proveer alimento saludable a las familias.  | 100                       | Jóvenes y sus familias de Gran Buenos Aires.                       |
| Fundación Conociendo Nuestra Casa               | Compra de chalecos salvavidas y remos, para brindar mayor seguridad en los talleres de kayak y vela. A través de estas prácticas deportivas los jóvenes reciben educación ambiental para ser futuros defensores de la naturaleza.  | 250                       | Niños y adolescentes, de Puerto Deseado, Santa Cruz.               |
| IDeL - Inclusión y Desarrollo Laboral           | Compra de una máquina de coser para el taller de costura, a través del cual se busca desarrollar habilidades y destrezas manuales para promover el desarrollo personal, la independencia y el empoderamiento de los jóvenes.   | 20                        | Jóvenes y adultos con discapacidad, de CABA.                       |
| Aprender Haciendo                               | Compra de insumos para la construcción de una cabaña sustentable en la reserva natural.  | 100                       | Niños, jóvenes y adultos de Ciudad de Córdoba.                     |
| Orquesta Los Coihues - Escuela N.º 324          | Compra de instrumentos musicales para la orquesta, con el fin de acompañar la educación y la formación musical de niños y adolescentes.  | 74                        | Niñas, niños y adolescentes de San Carlos de Bariloche, Río Negro. |
| Fundación San Genaro - Sus Manitos              | Compra de insumos para la realización de un taller de cocina, en el que los jóvenes puedan obtener conocimientos básicos de higiene, manipulación y conservación de alimentos. A través del taller se busca desarrollar sus habilidades sociales y promover su crecimiento personal. | 35                        | Adolescentes de Monte Grande, Buenos Aires.                        |
| Merendero Ale Andrada                           | Extensión de la instalación eléctrica, realización de la bajada de agua y desagües, y colocación de aberturas para las salas de apoyo escolar que se encuentran en Barrio Padre Mujica.  | 50                        | Niños, niñas y adolescentes de CABA.                               |
| Club San Francisco -Asociación Civil San Carlos | Finalización de la construcción de un SUM que les permitirá contar con un espacio bajo techo para la realización de diferentes actividades educativas, sociales y deportivas.  | 240                       | Niños y niñas de Allen, Río Negro.                                 |
| Taller protegido "Wilde"                        | Arreglos en las aulas para mejorar las condiciones del espacio ocupacional de los jóvenes y garantizar su seguridad.   | 45                        | Jóvenes y sus familias, de Wilde, Buenos Aires.                    |

## Proveedores de Banco Patagonia

1.936 proveedores activos.

98,18% de pagos realizados a proveedores locales.

Banco Patagonia establece procesos, normativas y principios para asegurar un nivel de calidad y gestión sustentable en su cadena de valor. Además, acompaña a sus proveedores para que puedan desarrollar y hacer crecer su negocio. Trabaja con proveedores locales, de los cuales, la mayoría son Pymes.

Principales rubros en los que trabajan los proveedores

- Tecnología
- Constructoras
- Marketing y merchandising
- Gráficas
- Consultoras
- Limpieza
- Seguridad.

En 2021, el Banco realizó nuevas modificaciones e intensificó la implementación de la normativa interna del área de Compras (MNP069).

Perfil de proveedores

|  | 2021                        | 2020                       |
|--|-----------------------------|----------------------------|
| <b>Proveedores activos</b>                                 | <b>1.936</b>                | <b>1.878</b>               |
| <b>% de proveedores locales</b>                            | <b>97,83 %</b>              | <b>97,57 %</b>             |
| <b>Pago a proveedores</b>                                  | <b>\$ 12.134.559.380,52</b> | <b>\$ 7.483.264.050,22</b> |
| <b>Porcentaje de pagos efectuados al exterior del país</b> | <b>2,17 %</b>               | <b>2,43 %</b>              |

- Se ofrece la apertura de una cuenta gratuita de proveedores.

• También recordó la 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. Para eso, volvió a contratar a la empresa Fidelitas (especializada en el análisis y evaluación de proveedores) para que realice una prueba piloto en la que elaborarán un análisis detallado con una muestra de 100 proveedores definidos como críticos.

• Incorporó al RFI puntos relacionados con la sustentabilidad, la responsabilidad social y los procesos de anticorrupción, considerados un elemento de relevancia más al momento de iniciar una relación con un proveedor.

• Adecuó la normativa para que el circuito de aprobación de propuestas técnicas que van a Directores sea 100 % online, vía mail. Las compras por montos inferiores, que no requieren intervención, también se canalizan a través de la web de forma digital.

## Canales de comunicación

Banco Patagonia mantuvo comunicaciones periódicas durante el 2021 con sus proveedores, a través del equipo de la Gerencia de Administración y Bienes, por medio de llamadas telefónicas, correo electrónico y plataformas digitales de videollamadas.

Adicionalmente, como parte del Programa de Integridad del Banco, los proveedores cuentan con el canal confidencial de Línea Ética para denunciar posibles irregularidades. Este número se encuentra publicado en el sitio web institucional como así también en cada orden de compra generada.

## Proceso de selección y contratación

Para la selección y contratación de proveedores, Banco Patagonia cuenta con un proceso estandarizado que le permite garantizar la transparencia de su implementación y que las contrataciones cumplan con los estándares y valores corporativos. Este proceso –normado en el MNP069– 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 realizada entre el equipo de compras y el área solicitante.

Como en años anteriores, 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, que incluye aspectos sociales, ambientales y de integridad.

## Información solicitada a proveedores en el formulario de requerimiento inicial

- Situación contable, financiera, legal e impositiva
- Capacidad de la organización
- 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
- Planes anticorrupción y vinculación o no de los mismos con el Estado.



## Proceso de evaluación

El circuito de evaluación de proveedores del Banco se describe en el Manual de Compras y Contrataciones de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad y la Norma ISO 9001. Durante la evaluación, se examina la situación contable, financiera, legal e impositiva del proveedor, y se realiza un control de la documentación laboral correspondiente al art. 30 de la Ley de Contrato de Trabajo. Bajo este esquema se evaluaron 60 proveedores en 2021.

Por otra parte, se realizaron evaluaciones con las bases provistas por la AFIP, para identificar y discontinuar proveedores que se encuentren incluidos en la base de facturas apócrifas de ese organismo.

Además, para los proveedores que ingresaron al Banco a desarrollar sus tareas, se les solicitó un protocolo de higiene en el marco del COVID-19.

En 2021 el Banco continuó trabajando con proveedores categorizados como sustentables, entre ellos Ledesma Autor, Prosegur, Green Tec, Cruz del Sur y Kimberly Clark.

En este marco, no se identificaron proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales.

## Gestión responsable de la cadena de valor

Banco Patagonia cuenta con un código de ética para proveedores, que es comunicado de forma permanente a los integrantes de su cadena de suministros.

En cuanto al personal de seguridad, el Banco exige 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 cajeros, y de ingreso a sucursales, el horario de inicio y finalización del servicio, y las vías de comunicación vigentes. Además, 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 implementó los Principios Éticos para la Gestión de Proveedores en los contratos y órdenes de compra.

### Principios Éticos para la Gestión de Proveedores

Banco Patagonia implementó e incluyó en la normativa de compras los Principios Éticos para la Gestión de Proveedores. A efectos de que todos los proveedores tomen conocimiento de los Principios Éticos, el Banco definió que el documento sea enviado por etapas hasta lograr que la totalidad de los miembros de su cadena de suministros tomen conocimiento. Serán comunicados al momento de cada renovación o nueva contratación. Con ese fin, se modificaron los modelos de contratos para las distintas operaciones de compras de bienes y contrataciones de servicios.



# 12

# Capital Natural



2021  
Memoria Anual Integrada

Banco Patagonia promueve una gestión responsable con el planeta desde su rol como entidad financiera y dentro de su propia gestión. De cara a los clientes, analiza riesgos sociales y ambientales en los créditos otorgados e impulsa productos alineados a los Principios de Bonos Verdes. Internamente, desarrolla acciones para hacer un uso más eficiente de los recursos naturales y minimizar los residuos generados.

## Generación de valor ambiental en el negocio

### Análisis de riesgos sociales y ambientales<sup>9</sup>

2.513 propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales.

+ \$560.000 millones analizados.

El Banco realiza un análisis de riesgos sociales y ambientales entre los clientes que cuentan con operaciones fondeadas a través de organismos multilaterales y con financiación a largo plazo igual o superior a 10 millones de dólares.

Durante 2021 se categorizaron 2.513 propuestas de crédito -\$564.225,36 millones—según los lineamientos del Código de Clasificación Industrial Uniforme (CCIU) provisto por Naciones Unidas en términos ambientales y sociales. Todas las propuestas cumplieron con los requisitos solicitados. Los sectores económicos más analizados bajo este sistema fueron: **agrícola y automotriz**.

Además, para que los equipos de las áreas de créditos estén capacitados, el Banco organizó la participación en diferentes cursos y seminarios sobre cambio climático, la Iniciativa TCFD de UNEP FI de Naciones Unidas, y una capacitación virtual organizada por UK Pact.

El Banco tuvo participación en la Comisión Social y Ambiental del Protocolo de Finanzas Sostenibles, liderando un proyecto para perfeccionar el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

### Bonos Verdes

9 | Para más información ver sección de "Riesgos ambientales y sociales" en el capítulo de "Gestión integral de riesgos" en esta Memoria.

Banco Patagonia participó como colocador en las primeras emisiones de obligaciones negociables (ON) de Genneia SA y Luz de Tres Picos S.A. alineadas a los Principios de los Bonos Verdes.

Las ON emitidas por Genneia fueron por un total de USD 64,5 millones y las emitidas por Luz de Tres Picos por USD 30 millones. Esto impulsará los negocios del Banco en este tipo de operaciones y fortalecerá su posición como un jugador clave en el mercado de capitales argentino.

### Generación de valor para el ambiente a través del crédito

Durante 2021, se mantuvieron los desembolsos recibidos por las líneas de trade y financieras con el objetivo de mejorar la eficiencia energética. Los organismos continuaron ofreciendo su apoyo y recursos, sin solicitar precancelaciones.

### Gestión de impactos directos

2% de ahorro energético en sucursales y áreas centrales.

20% de la energía comprada para el edificio de Av. de Mayo 701 fue a una generadora de energía sustentable.

21% menos de compras deresmas de papel.

### Consumo de energía

**Banco Patagonia dio continuidad a las siguientes acciones en materia energética:**

- Utilización de los aires acondicionados a 24° C.
- Colocación de los servicios de iluminación y aires acondicionados en modo "a demanda" en algunos de sus edificios.
- Uso racional de la energía en publicidades lumínicas y sucursales.
- Iluminación con LED en nueva cartelería y control del apagado en horarios no necesarios.

- Migración a tecnología LED de las marquesinas de sucursales.
- Instalación de sistemas de aire acondicionado por sectores (VRF).
- Renovación de equipos termomecánicos obsoletos en las sucursales.
- Compra mensual del 20 % de la energía eléctrica que alimenta el edificio de Av. de Mayo 701 a una generadora de energía sustentable.
- Continuó dando de baja los servicios de gas natural en sucursales.

Además, llevó adelante campañas de concientización a través de publicaciones en Workplace con el objetivo de lograr un consumo eficiente de la energía.

Como resultado de las iniciativas el Banco alcanzó un ahorro energético de 2% entre sucursales y áreas centrales.



### Emissions de gases de efecto invernadero (en tn de CO2 equivalente emitidas)

Total emisiones indirectas GEI al generar energía (Alcance 2) <sup>(1)</sup>

2021                    2020  
7.930,69            8.062,14

(1) Factor de emisión de CO2 de la red eléctrica argentina, Secretaría de Energía de la Nación. En 2020 y 2021 se tomó el factor de emisión 0,4282 TnCO2/Mwh. El factor de conversión corresponde al margen de operación 2019. <http://datos.minem.gob.ar/dataset/calculo-del-factor-de-emision-de-co2-de-la-red-argentina-de-energia-electrica>

50% de ahorro en consumo energético.

16 sucursales ahorraron un 25% en el consumo energético con la migración a tecnología de iluminación LED.

### Valor para la biodiversidad

Algunas de las sucursales de Banco Patagonia están ubicadas en terrenos con alto valor de biodiversidad:

- Sucursal Chilecito, 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 Ñorquinco, Río Negro

### Gestión del papel y digitalización

20.136.337 documentos digitalizados.

61% de trámites cursados de paquetes que se realizaron con legajo digital.

Banco Patagonia continuó con el desafío de reducir el consumo de papel lo que implicó la digitalización de procesos y operatorias y su reemplazo por la gestión a través de canales digitales. **Con este objetivo, se desarrollaron las siguientes acciones:**

- Eliminó la impresión de documentos anexos e incluyó firma digital.
- Para documentos que requieren comprobante físico se implementó una mejora en el sistema para que la impresión sea doble faz, generando una reducción del 50% en el uso de papel.
- Implementó la posibilidad de recibir documentación firmada digitalmente por los clientes y certificaciones notariales digitales en la jurisdicción CABA.
- Incorporó el trámite de venta de Préstamos Personales desde el centro de contacto con clientes, de modo que ese canal tuviera posibilidad de vender la misma oferta de productos que en sucursales.
- Digitalizó documentación involucrada en el proceso de fallecidos.
- Implementó el registro de visitas a las cajas de seguridad desde la Posición Consolidada de Clientes para que pudieran hacerlo de forma remota.
- Agregó la gestión de venta remota de productos y servicios para segmentos mayoristas.



### Consumo de papel (en toneladas)<sup>(1)</sup>

|                        | 2021          | 2020         | 2019          |
|------------------------|---------------|--------------|---------------|
| Resmas de papel carta  | <b>68,75</b>  | <b>86,90</b> | <b>128</b>    |
| Resmas de papel A4     | <b>0,405</b>  | <b>0,67</b>  | <b>3,1</b>    |
| Resmas de papel oficio | <b>0,1375</b> | <b>0,20</b>  | <b>0,75</b>   |
| Total                  | <b>69,29</b>  | <b>87,77</b> | <b>131,85</b> |

(1) Se toma como referencia que cada resma pesa 2,5 kilos.

### Cantidad de trámites cursados de paquetes Modalidad

|                               | 2021           | 2020           | 2019           |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Con formularios impresos      | <b>49.390</b>  | <b>63.001</b>  | <b>121.881</b> |
| Legajo digital-firma digital  | <b>106.821</b> | <b>75.762</b>  | <b>106.020</b> |
| Legajo digital-firma en papel | <b>41.084</b>  | <b>25.134</b>  | <b>40.253</b>  |
| Legajo digital-firma remota   | <b>33.807</b>  | -              | -              |
| Total                         | <b>231.102</b> | <b>163.897</b> | <b>268.154</b> |



- Para los clientes existentes, estableció una modalidad que posibilita el envío de documentación digital para el análisis, control y liquidación/alta en el Banco de paquetes, préstamos personales, alta de productos y adicionales de tarjetas de créditos, así como alta de servicios mayoristas.
- Se encuentra implementando el alta de cuenta corriente para personas jurídicas.

Reducción del consumo de papel en un 21% respecto del año anterior.

### Resumen digital

#### Cajas de ahorro mensuales (\*)

2021 **4.980.000**

#### Cajas de ahorro cuatrimestrales (\*)

2021 **2.070.000**

(\*) Período enero/noviembre 2021.  
Incluye caja de ahorros y cuentas corrientes.

### Gestión de residuos

El Banco implementó un servicio de retiro de residuos húmedos y reciclables en todas las sucursales de CABA.

Durante el 2021 se incorporaron todas las sucursales de CABA, al proceso de retiro de residuos diferenciados, por parte de un proveedor validado para dicha tarea. Anteriormente, este servicio se realizaba sólo en sucursales del área del Microcentro y edificios centrales.

Como parte del proceso, el personal de limpieza acopia las bolsas con los residuos diferenciados para su posterior retiro. La empresa proveedora mide su volumen y entrega un remito indicando la cantidad de residuos húmedos y reciclables. Anteriormente todo era descartado a volquete más cercano a cada sucursal.

Todas las sucursales de CABA y oficinas de áreas centrales cuentan con contenedores diferenciados para separar los residuos.

La incorporación de este proceso en 41 edificios permitió, durante noviembre y diciembre, realizar la trazabilidad de 457m<sup>3</sup> de residuos húmedos, y 81m<sup>3</sup> de materiales reciclables que fueron trasladados por separado al SEAMSE para su tratamiento por parte de las cooperativas de gestión de residuos.

Por otro lado, se realizó la donación de 100 equipos en desuso, principalmente monitores, CPU y teclados, que fueron entregados a la Asociación Civil Basura Cero, que efectuaron un tratamiento responsable de los RAEEs para la recuperación y reutilización de sus materiales y componentes.

Estas acciones contribuyen al cumplimiento con la Ley 1854 de Basura Cero.

### Concientización y capacitación

En 2021, el Banco Patagonia continuó realizando acciones para alentar a que los colaboradores reduzcan, reutilicen y reciclen plásticos, papel y cartón. Esos elementos pasibles de ser reciclados se retiran de las sucursales y son entregados a una cooperativa recicadora que se encuentra en el CEAMSE.

Además, ante el contexto de trabajo híbrido se impulsaron distintas acciones para concientizar y capacitar

a los colaboradores y sus familias en la gestión de residuos tanto en los espacios de trabajo como en los hogares.

Durante el Mes del Medioambiente, que tuvo como referencia el Día del Reciclaje (17 de mayo) y el Día mundial del Medio Ambiente (5 de junio), **se llevaron adelante las siguientes acciones:**

- Campaña de comunicación interna con diferentes piezas audiovisuales sobre reciclaje, uso eficiente de recursos y buenos hábitos de consumo.

- Juego de escape online con el objetivo de salvar 1.000 m<sup>2</sup> de bosque nativo. Participaron 141 colaboradores, que accediendo a un sitio web específico pudieron responder consignas y vivir una experiencia de aprendizaje a través de la gamificación.
- Charla abierta "Hacia un estilo de vida sostenible", en la cual 25 colaboradores pudieron acceder a información actualizada sobre los problemas ambientales y las últimas tendencias de consumo consciente. Se puso de relieve el impacto que cada uno tiene desde su rol de consumidor y se brindaron herramientas y consejos para incorporar hábitos más sostenibles en el hogar.

## 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.

**24 de febrero de 2022.**

## Anexo I

### Índice de contenidos GRI

**2021**  
Memoria Anual Integrada

Esta Memoria fue elaborada "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 |
|--|--|--|---------|
| <b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>                     |  |  |         |
| <b>Contenidos Generales</b>                          |  |  |         |
| <b>GRI 102:<br/>Declaraciones<br/>Generales 2016</b> | 102-1 Nombre de la organización  | 9.   |         |
|  | 102-2 Actividades, marcas,<br>productos y servicios  | 11-12, 65-78   |         |
|  | 102-3 Ubicación de la sede   | Buenos Aires, Argentina  |         |
|  | 102-4 Ubicación de las operaciones   | Argentina  |         |
|  | 102-5 Propiedad y forma jurídica   | 14-15  |         |
|  | 102-6 Mercados servidos  | 11-12, 65-78   |         |
|  | 102-7 Tamaño de la organización  | 14-15, 51-54, 85-86  |         |
|  | 102-8 Información sobre<br>empleados y otros trabajadores                                  | 85-86<br>Empleados con contrato laboral<br>permanente en CABA y Bs. As.: 2.092<br>Empleados con contrato laboral<br>permanente en Interior del país: 1.108   |         |
|  | 102-9 Cadena de suministro   | 108  |         |
|  | 102-10 Cambios significativos en la<br>organización y su cadena de suministro              | 81-82, 108   |         |
|  | 102-11 Principio o enfoque de<br>precaución  | 23-24, 37-43, 113-114  |         |
|  | 102-12 Iniciativas externas  | 9, 15, 98-99   |         |
|  | 102-13 Afiliación a asociaciones   | 15   |         |
|  | 102-14 Declaración de altos ejecutivos<br>responsables de la toma de decisiones            | 5-6  |         |
|  | 102-15 Describa los principales<br>efectos, riesgos y oportunidades                        | 5-6, 23, 37-43, 46-49, 75-78   |         |
|  | 102-16 Valores, principios, estándares y<br>normas de conducta                             | 11, 48-49  |         |
|  | 102-17 Mecanismos de asesoramiento<br>y preocupaciones éticas                              | 48-49  |         |
|  | 102-18 Estructura de gobernanza  | 31, 33-35  |         |
|  | 102-19 Delegación de autoridad   | 31   |         |
|  | 102-20 Responsabilidad a nivel<br>ejecutivo de temas económicos,<br>ambientales y sociales | Banco Patagonia cuenta con un área<br>de RSE que depende de la Gerencia<br>de Clima Organizacional, dependiente<br>de la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo<br>Humano y Clima Organizacional, que es<br>la responsable de la coordinación de los<br>programas de inversión social y de las<br>acciones relacionadas con la gestión de<br>sustentabilidad desarrolladas en conjunto<br>con otras áreas del Banco. |         |

| Estándar GRI   | Contenido   | Página | Omisión |
|--|---|--------|---------|
| 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales               | 25-26<br>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.   |        |         |
| 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">www.bancopatagonia.com</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                                      | 32  |        |         |
| 102-25 Conflictos de intereses   | 32  |        |         |
| 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia | 32  |        |         |
| 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno                                    | 32  |        |         |
| 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno                                    | 32  |        |         |
| 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales                   | 37-49, 113-114  |        |         |
| 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo  | 43-47   |        |         |
| 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales                                    | 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   | 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                                      | 25-26   |        |         |
| 102-35 Políticas de remuneración   | 32, 135-152   |        |         |
| 102-36 Proceso para determinar la remuneración   | 32, 135-152   |        |         |
| 102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración                               | No se tienen en cuenta a los grupos de interés para la determinación de la remuneración del gobierno corporativo.   |        |         |

| Estándar GRI  | Contenido   | Página | Omisión   |
|---|---|--------|---|
| 102-38 Ratio de compensación total anual                                      |   |        | Problemas de confidencialidad. La totalidad de este estándar no se reporta. Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de Banco Patagonia, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad. |
| 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual         |   |        | Problemas de confidencialidad. La totalidad de este estándar no se reporta. Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de Banco Patagonia, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad. |
| 102-40 Lista de grupos de interés   | 23-24   |        |   |
| 102-41 Acuerdos de negociación colectiva                                      | 85-86   |        |   |
| 102-42 Identificación y selección de grupos de interés                        | 23-24   |        |   |
| 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés                 | 23-26, 48-49, 78-80, 90, 92-93, 108, 117-118  |        |   |
| 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados                               | 23-26, 78-80, 90  |        |   |
| 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados            | 9   |        |   |
| 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | 9, 25-26  |        |   |
| 102-47 Lista de temas materiales  | 25-26   |        |   |
| 102-48 Re-expresión de la información   | La información presentada en el informe no afecta la comparabilidad con informes anteriores.  |        |   |
| 102-49 Cambios en la elaboración de informes                                  | No hubo cambios en la elaboración de informes.  |        |   |
| 102-50 Periodo objeto del informe   | Año 2021  |        |   |
| 102-51 Fecha del último informe   | Año 2020  |        |   |
| 102-52 Ciclo de presentación de memoria                                       | Anual   |        |   |
| 102-53 Punto de contacto para preguntas acerca del reporte                    | Coordinación general:<br>Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional<br><a href="mailto:rse@bancopatagonia.com.ar">rse@bancopatagonia.com.ar</a><br>(011) 4323 - 5517<br>Av. de Mayo 701, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.<br><a href="http://www.bancopatagonia.com.ar">www.bancopatagonia.com.ar</a> |        |   |
| 102-54 Declaración de reportar acorde a los Estándares del GRI                | Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial.  |        |   |
| 102-55 Índice de Contenidos del GRI   | 121-128   |        |   |
| 102-56 Verificación Externa   | 131-132   |        |   |

| Estándar GRI                                       | Contenido  | Página  | Omisión |
|--|--|---|---------|
| <b>TEMAS MATERIALES</b>                            |  |   |         |
| <b>Prácticas de adquisición</b>                    |  |   |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>            |  |   |         |
| 103-1 Explicación del tema material y su cobertura | 25-26  |   |         |
| 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes         | 23, 108-110  |   |         |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión            | 108-109  |   |         |
| <b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>      | 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales                               | 108   |         |
| <b>Anticorrupción</b>                              |  |   |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>            | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                             | 25-26   |         |
| 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes         | 23-24, 37-49   |   |         |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión            | 43-49  |   |         |
| <b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>                | 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción        | 43-49   |         |
|  | 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 43-49   |         |
|  | 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas                        | No se registraron casos de corrupción.  |         |
| <b>Materiales</b>                                  |  |   |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>            | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                             | 25-26   |         |
| 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes         | 23-24, 115-117   |   |         |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión            | 115-117  |   |         |
| <b>GRI 301: Materiales 2016</b>                    | 301-1 Materiales por peso o volumen  | 115-117   |         |
|  | 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 procede. No aplica por el tipo de negocio de Banco Patagonia.  |         |
| <b>Energía</b>                                     |  |   |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>            | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura                             | 25-26   |         |
| 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes         | 23-24, 114-115   |   |         |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión            | 114-115  |   |         |
| <b>GRI 302: Energía 2016</b>                       | 302-1 Consumo energético dentro de la organización                             | 114-115   |         |
|  | 302-3 Intensidad energética  | 114-115   |         |
|  | 302-4 Reducción del consumo energético   | 114-115   |         |

| Estándar GRI  | Contenido   | Página  | Omisión   |
|---|---|---|---|
| <b>302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios</b> |   |   |   |
| <b>Indicador propio</b>   |   |   |   |
| Ahorro energético en sucursales y áreas centrales                                   |   |   |   |
| <b>Indicador propio</b>   | Energía comprada para el edificio de Avenida de Mayo 701 a una generadora de energía sustentable  | 114   |   |
| <b>Emisiones</b>  |   |   |   |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>   | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 25-26   |   |
| 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes  | 23-24, 114-115  |   |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 114-115   |   |   |
| <b>GRI 305: Emisiones 2016</b>  | 305-2: Emisiones directas de GEI (alcance 2)  | 114-115   |   |
|   | 305-7: Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire |   | No procede. Este indicador no aplica a Banco Patagonia siendo que es una entidad financiera y no emite NO, SO y otras emisiones en forma significativa. |
| <b>Residuos</b>   |   |   |   |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>   | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 25-26   |   |
| 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes  | 23-24, 117  |   |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 117   |   |   |
| <b>GRI 306: Residuos 2020</b>   | 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos              | 117   |   |
|   | 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos                            | 117   |   |
|   | 306-4 Residuos no destinados a eliminación  | 117   |   |
| <b>Evaluación ambiental de proveedores</b>  |   |   |   |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>   | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 25-26   |   |
| 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes  | 23-24, 109  |   |   |
| 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 109   |   |   |
| <b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>                            | 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 efectúan controles respecto del cumplimiento de las obligaciones previsionales de ciertos proveedores definidos como "críticos" por tener personal trabajando en sus edificios. |   |
| <b>Empleo</b>   |   |   |   |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>   | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 25-26   |   |

| Estándar GRI  | Contenido   | Página  | Omisión |
|---|---|---|---------|
|   | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes  | 23-24, 85-86  |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 85-86   |         |
| <b>GRI 401: Empleo 2016</b>                                 | 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal   | 85-87   |         |
|   | 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | 93  |         |
|   | 401-3 Permiso parental  | 93  |         |
| <b>Formación y enseñanza</b>                                |   |   |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>                     | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 25-26   |         |
|   | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes  | 23-24, 85, 88-90  |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 88-90   |         |
| <b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>                  | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado   | 88-89   |         |
|   | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición                  | 88-89   |         |
|   | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional          | 89-90   |         |
| <b>Indicador propio</b>                                     | Horas de formación a colaboradores  | 89-90   |         |
| <b>Diversidad e inclusión</b>                               |   |   |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>                     | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 25-26   |         |
|   | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes  | 23-24, 85, 91-92  |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 85-86, 91-92  |         |
| <b>GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016</b> | 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados  | 31, 85-86   |         |
| <b>Comunidades locales</b>                                  |   |   |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>                     | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 25-26   |         |
|   | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes  | 23-24, 97-98  |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 97-98   |         |
| <b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>                    | 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo     | 97-98   |         |
|   | 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. |         |

| Estándar GRI  | Contenido   | Página   | Omisión |
|---|---|--|---------|
| <b>Indicador propio</b>                                   | Cantidad de inscriptos del programa Emprendedores de Río Negro  | 102-103  |         |
| <b>Indicador propio</b>                                   | Cantidad de beneficiarios de los programas de Inversión Social en educación   | 100-102  |         |
| <b>Indicador propio</b>                                   | Beneficiarios directos del programa voluntariado corporativo  | 104-107  |         |
| <b>Evaluación Social de los proveedores</b>               |   |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>                   | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 25-26  |         |
|   | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes  | 23-24, 97, 109   |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 109  |         |
| <b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b> | 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>Salud y seguridad de los clientes</b>                  |   |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>                   | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 25-26  |         |
|   | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes  | 23-24, 82-83   |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 82-83  |         |
| <b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>    | 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios                       | 82-83  |         |
|   | 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>Privacidad del cliente</b>                             |   |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>                   | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 25-26  |         |
|   | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes  | 23-24, 83  |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión   | 83   |         |
| <b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>               | 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.  |         |
| <b>Inclusión y educación financiera</b>                   |   |  |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>                   | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura  | 25-26  |         |
|   | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes  | 23-24  |         |

| Estándar GRI                            | Contenido  | Página                | Omisión |
|---|--|-----------------------|---------|
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 97-98                 |         |
| <b>Indicador propio</b>                 | Iniciativas realizadas sobre educación financiera para grupos de interés                             | 100-102               |         |
| <b>Indicador propio</b>                 | Iniciativas realizadas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros | 98-102                |         |
| <b>Indicador propio</b>                 | Incremento de cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes                      | 82                    |         |
| <b>Experiencia del cliente</b>          |  |                       |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b> | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura   | 25-26                 |         |
|   | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes   | 11, 23-24, 78-80      |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 78-80                 |         |
| <b>Indicador propio</b>                 | Medición de satisfacción de clientes   | 78-80                 |         |
| <b>Productos financieros de impacto</b> |  |                       |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b> | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura   | 25-26                 |         |
|   | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes   | 23-24, 113-114        |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 113-114               |         |
| <b>Indicador propio</b>                 | Propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales                               | 113-114               |         |
| <b>Concientización ambiental</b>        |  |                       |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b> | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura   | 25-26                 |         |
|   | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes   | 23-24, 117-118        |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 117-118               |         |
| <b>Indicador propio</b>                 | Acciones y campañas de concientización ambiental   | 117-118               |         |
| <b>Gestión de clima organizacional</b>  |  |                       |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b> | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura   | 25-26                 |         |
|   | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes   | 23-24                 |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 90-91                 |         |
| <b>Indicador propio</b>                 | Resultados de la encuesta de clima   | 28-29, 90-91          |         |
| <b>Innovación y tecnología</b>          |  |                       |         |
| <b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b> | 103-1 Explicación del tema material y su cobertura   | 25-26                 |         |
|   | 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes   | 23-24                 |         |
|   | 103-3 Evaluación del enfoque de gestión  | 75-78, 115-117        |         |
| <b>Indicador propio</b>                 | Cantidad de clientes que operaron de manera digital  | 28-19, 75-78, 115-117 |         |



## Anexo II

### Informe de auditoría externa.

**Deloitte.**

### Informe de aseguramiento limitado de contadores públicos independientes (sobre Memoria Anual Integrada 2021).

Señores

**Banco Patagonia S.A.**

Av. de Mayo 701, Piso 24  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
CUIT: 30-50000661-3

#### 1. Identificación de la información objeto del encargo.

Hemos sido contratados por Banco Patagonia S.A. para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre la información contenida en la Memoria Anual Integrada adjunta, correspondiente al período 1º de enero 2021 al 31 de diciembre de 2021.

#### 2. Responsabilidad de Banco Patagonia S.A en relación con la información objeto del encargo.

##### El Banco es responsable de:

- El contenido de la Memoria Anual Integrada adjunta, lo que implica determinar cuál es la cobertura y los indicadores de desempeño a ser incluidos, y de relevancia para los grupos de interés a los cuales está dirigido;
- La definición de los criterios aplicables en la elaboración de dicho Reporte. El Marco utilizado es el de Reporte Integrado proporcionado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado ("IIRC") así como los criterios definidos en los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) en su modalidad "de conformidad" esencial.
- El mantenimiento de registros apropiados para soportar el proceso de gestión de la información relevante a los efectos aquí enunciados y de la ejecución de la medición del desempeño basada en los criterios establecidos;
- El diseño, implementación y ejecución de controles internos adecuados para la preparación de la informa-

ción objeto de análisis;

- La preparación y presentación del Reporte adjunto.

#### 3. Responsabilidad de los contadores públicos.

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

La verificación externa la planteamos como una Revisión Limitada, basada en la International Standard on Assurance Engagement 3000 (ISAE-3000) de la International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB), la cual establece una serie de procedimientos a los auditores para emitir su opinión sobre aspectos distintos de la información financiera, conjuntamente con la Norma Accountability 1000 Assurance Standard (AA1000AS). En un encargo de aseguramiento limitado se obtiene evidencia, en función de pruebas sobre bases selectivas, de la evidencia relacionada con la información de sustentabilidad alcanzado por nuestro informe. También se incluye una evaluación de las estimaciones, e indagaciones a las personas responsables de la preparación de la información presentada, y otros procedimientos similares, que tienen un alcance menor en comparación con una auditoría y, por consiguiente, no permite obtener seguridad de que hemos tomado conocimiento de todos los temas significativos que podrían identificarse en un trabajo de auditoría o de seguridad razonable. Para obtener aseguramiento limitado sobre los indicadores de sostenibilidad identificados en el Anexo 1 de este Informe nuestra tarea consistió en:

- entrevistar a la dirección y al personal de la entidad responsable de la recopilación de la información y de la elaboración de los indicadores de desempeño seleccionados con el propósito de obtener una comprensión de las políticas de la Entidad en materia de sostenibilidad, las actividades de control implementadas, los sistemas de recopilación de información utilizados;

- realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la exactitud de la información presentada en lo que se refiere a los indicadores seleccionados;
- analizar, en su caso, los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores de desempeño de la Entidad;
- inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación existente para corroborar las manifestaciones de la Gerencia en nuestras entrevistas.

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

#### 4. Conclusión

Sobre la base del trabajo descripto en el presente Informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que los indicadores de sustentabilidad contenidos en la Memoria Anual Integrada correspondiente al período 1º de enero 2021 al 31 de diciembre de 2021 de Banco Patagonia S.A., no contengan elementos incorrectos significativos con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires,  
22 de febrero de 2022.

#### DELOITTE & Co. S.A.

(Registro de Sociedades Comerciales  
C.P.C.E.C.A.B.A. – Tº 1 - Fº 3)



**Esteban Enderle (Socio)**  
Contador Público U.B.A.  
C.P.C.E.C.A.B.A. - Tº364 - Fº233

#### Indicador

- Cantidad de clientes que operaron de manera digital
- Incremento de cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes
- Propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales (cantidad)
- Propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales (monto)
- Horas de formación a colaboradores
- Cantidad de inscriptos del programa Emprendedores de Río Negro
- Cantidad de beneficiarios de los programas de inversión social en educación
- Beneficiarios directos del programa de voluntariado corporativo
- Ahorro energético en sucursales y áreas centrales
- Energía comprada para el edificio de Avenida de Mayo 701 a una generadora de energía sustentable

Este Anexo es parte integrante de nuestro Informe con fecha 22/02/2022.

#### DELOITTE & Co. S.A.

(Registro de Sociedades Comerciales  
C.P.C.E.C.A.B.A. – Tº 1 - Fº 3)



**Esteban Enderle (Socio)**  
Contador Público U.B.A.  
C.P.C.E.C.A.B.A. - Tº364 - Fº233

Deloitte & Co. S.A. Registro de Soc. Com. CPCECABA Tº1 Folio 3

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

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



## Anexo III

### Reporte del código de Gobierno Societario 2021

#### 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 valores 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 el propósito, la visión de futuro y los 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 vi-

gentes 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.

Inspirados en los valores sostenidos en el Código de Ética, los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados, integran los factores éticos, sociales y medioambientales a nuestras prácticas de contratación.

El Código de Ética, los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados, 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))

**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 crecimiento y la transformación digital, los objetivos de negocios y de desarrollo humano. El Plan Estratégico vigente fue aprobado por el Directorio el 16-12-20 por el período 2021-2025.

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 comparte y se analiza con los Directores y gerentes de primera línea, diversos tableros de gestión que resumen la evolución de las principales variables, líneas de negocios e índices, comparándolos con los parámetros presupuestarios.

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 realice 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 del 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 rela-

ciones entre la gerencia de la Compañía, su Directorio, accionistas y otras 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 gobernan el accionar del Directorio están establecidas en el Estatuto Social y en el Reglamento interno de funcionamiento. Dichos documentos detallan claramente: 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 2021 se celebraron las reuniones de Directorio cumpliendo con la periodicidad reglamentada, las que contaron con una alta participación de sus miembros. En virtud de las medidas decretadas por el 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 CNV; Auditoría BCRA; Control y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo; Protección de los Usuarios de Servicios Financieros; Tecnología Informática; Seguridad Informá-

tica y Protección de Activos de Información; Finanzas, Riesgo Operacional; Riesgo Global; Desarrollo Humano; Negocios; Ética; Experiencia del Cliente; 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:

- Generar un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio, y asegurar que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.
- 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 explica 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 2021, en virtud de las medidas decretadas por el 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 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.

En línea con lo explicado en la Práctica 6, 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 2021 se realizaron las siguientes actividades:**

- Conferencias de actualización económica con periodicidad mensual a cargo de consultoras externas.
- Capacitación en temas de Prevención de Lavado de Activos.
- Programa Diversidad e Inclusión - Encuentro Top Management (Bridge the Gap)

- 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 en las que el Banco posee una participación minoritaria.

### **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 Productos y 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 2021, 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.

El Directorio del Banco posee dos miembros independientes, de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores, de un total de nueve miembros titulares.

Cabe aclarar que, de acuerdo a la Comunicación "A" 7143 y 7403 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 contralor 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.

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 2021, el Directorio estaba compuesto por nueve miembros titulares, de los cuales tres son argentinos y seis son extranjeros; sus edades se encuentran entre los 42 y 69 años, y lo más destacado es la diversidad de experiencia profesional con la que cuenta cada uno de ellos. Asimismo, a dicha fecha el Directorio contaba con cuatro miembros suplentes, que son los sucesores en caso de renuncia, muerte o incapacidad de los titulares.

**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 y de la Comisión Fiscalizadora, 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 contralor, sino para apoyarlo en su incorporación, presentando los aspectos relevantes del Banco y sus órganos de gobierno, temas administrativos, presentaciones, explicaciones, organización de reuniones, visita a las instalaciones, y toda aquella necesidad que manifieste, antes y durante el ejercicio de su cargo.

**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 como miembro sin derecho a voto.

Tal lo explicado en la Práctica 11, de acuerdo a la Comunicación "A" 7143 y 7403 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 auditoría 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 com-

puesto 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 emanan 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 procesos 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 integrantes 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 control 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. Adicional-

mente, 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) capacitaciones 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.

El PDI ha ido consolidando durante los últimos tres años una robusta cultura de Integridad. Dicho Programa refleja un proceso evolutivo evidenciado en la capacidad de institucionalizar diversos procedimientos y buenas prácticas, que son progresivamente incorporadas en todos los grupos de interés del Banco.

Se han profundizado las gestiones tendientes a la difusión de estándares de Integridad, (tanto en forma interna como externa) llevando a cabo diversos encuentros con consultoras externas expertas en Compliance; se han evaluado en forma integral los esquemas de prevención de la corrupción de nuestras entidades controladas, se han impartido capacitaciones sincrónicas en materia de Integridad que han alcanzado al 97 % de los colaboradores, brindando asimismo capacitaciones sincrónicas a perfiles de mayor criticidad (por su exposición al riesgo de corrupción), alcanzando asimismo a más de 335 colaboradores, incluyendo miembros de la Alta Gerencia y del Directorio.

#### **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 divulgan 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. También se destina un punto específico al conflicto de intereses en los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados, mencionado en la Práctica 1.
- 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 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.

#### **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, comités, presentaciones institucionales, responsabilidad social, políticas de prevención del lavado de activos, Código de Ética, Política y Programa de Integridad, Principios para la gestión de proveedores, 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 exista 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.

Conocer las Partes interesadas o Grupos de interés o Públicos clave y sus perfiles y expectativas, es clave para crear valor en la sociedad. Es por eso que Banco Patagonia realiza un mapeo de los mismos 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, implementando canales de diálogo para relevar sus demandas particulares, tal como está detallado en el punto 5.2 de la Memoria anual integrada.

#### **27. El Directorio remite a los Accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un "paquete de información provisoria" 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.**

Se aplica la práctica recomendada.

La Asamblea de accionistas celebrada el 22 de abril de 2021, aprobó una reforma al Estatuto Social, y el mismo ya se encuentra inscripto ante la Inspección General de Justicia. Dicha reforma incluye principalmente, la posibilidad de realizar las Asambleas de Accionistas con sus participantes presentes o a distancia, siempre y cuando se garanticen los recaudos dispuestos por la normativa aplicable, entre otros: a) deberá establecerse un canal de comunicación que permita la transmisión simultánea

de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes; b) se dejará constancia en el acta de los sujetos y el carácter en que participaron en el acto a distancia, el lugar donde se encontraban, y de los mecanismos técnicos utilizados.

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 la 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,  
24 de febrero de 2022**

Esta Memoria Anual Integrada fue desarrollada en colaboración con referentes de cada una de las áreas del Banco.

Se encuentra disponible en formato digital en  
[www.bancopatagonia.com.ar](http://www.bancopatagonia.com.ar)

**Facilitadores externos**

Sustenia Argentina  
[www.sustenia.com.ar](http://www.sustenia.com.ar)

**Verificación externa**

Deloitte Argentina

**Diseño y Producción**

TRESEN  
[www.tresen.com.ar](http://www.tresen.com.ar)

**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)

Memoria Anual Integrada

**2021**

**BANCOPATAGONIA**