

BANCOPATAGONIA

Memoria Anual Integrada

20

19

Índice de contenidos

Memoria Anual Integrada
2019

01

Carta del
Presidente
Pag.

02

Sobre esta
Memoria
Pag.

03

Contexto económico
y del sistema financiero
Pag.

04

Introducción
al Banco
Pag.

05

Sociedades
controladas
Pag.

06

Análisis financiero y de
resultados de la entidad
Pag.

07

Política y proyecto
de distribución
de utilidades
Pag.

08

Estrategia de
Responsabilidad
Social Empresaria
(RSE)
Pag.

09

Gobierno
Societario
Pag.

10

Controles internos
y gestión de riesgos
Pag.

11

Gestión del
Banco
Pag.

12

Clientes
Pag.

13

Colaboradores
Pag.

14

Sociedad
Pag.

15

Proveedores
Pag.

16

Ambiente
Pag.

ANEXO I
Análisis de Materialidad e
Índice de contenidos GRI
Pag.

ANEXO II
Informe de Aseguramiento
Limitado de Contadores
Independientes
Pag.

ANEXO III
Reporte del Código de Gobierno
Societario al 31-12-19
Pag.



João Carlos de Nobrega Pecego Presidente

Brasileño, nacido el 12 de marzo de 1964, es Presidente del Directorio del Banco desde 2014. También es Director Suplente del Directorio de GPAT Compañía Financiera S.A.U., Patagonia Valores S.A., y Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E., miembro del Directorio del Banco Latinoamericano de Comercio Exterior S.A. (Bladex) desde 2010 y Vicepresidente 4° de la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA) desde 2019. Comenzó su carrera en Banco do Brasil en 1978 y ocupó diferentes cargos ejecutivos como Superintendente Comercial, Gerente Ejecutivo Corporate y Gerente Regional para América Latina, entre otros. En 2011, fue designado Vicepresidente de Banco Patagonia. El Sr. Pecego es Licenciado en Administración de Empresas. Asimismo, ha completado estudios de posgrado en Gestión de Negocios y dos MBA en Negocios Internacionales y Marketing, en la Pontificia Universidad Católica de Río de Janeiro y en la Fundación Dom Cabral en Minas Gerais

Contribuir
al desarrollo
sostenible y
crecimiento de
las economías
regionales

Carta del Presidente

Quiero presentarles la Memoria Anual Integrada 2019 de Banco Patagonia que comunica a nuestros accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y sociedad en general cómo generamos valor económico, social y ambiental. Siguiendo las mejores prácticas a nivel mundial, esta publicación fue realizada considerando los lineamientos del Marco Internacional de Reporte Integrado (IIRC) y de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). En la actualidad, Banco Patagonia es reconocido por ser un actor social relevante y por nuestra contribución al desarrollo sostenible de la Argentina. Enfocamos nuestras acciones en acompañar –desde nuestros productos y servicios financieros– al crecimiento de las economías regionales, a potenciar aún más a las grandes empresas, a fomentar el desarrollo de las pymes y el segmento agronegocios, a impulsar el avance tecnológico y educativo del sector universitario, y a asistir al sector público ampliando su inversión en el desarrollo local. Asimismo, acompañamos a cada cliente en su necesidad de contar con un banco que le resuelva su cotidianidad y su proyección de cara al futuro. En síntesis, somos un Banco reconocido por sus más de 1.200.000 de clientes, respetado por sus competidores locales e internacionales y valorado por nuestros más de 3.300 colaboradores. Para nuestra institución 2019 ha sido un gran año. Obtuvimos el Premio al Mejor Banco de Argentina, otorgado por la Revista Fortuna y Editorial Perfil, alcanzamos excelentes resultados de tesorería, la campaña de venta de seguros marcó un récord absoluto, realizamos la

implementación del HUB Patagonia como laboratorio para conectar personas con ideas y, el avance en la digitalización de procesos que nos permite reducir nuestra huella ambiental. Las metodologías ágiles ya son parte del Banco y de a poco van permeando a toda la Organización para convertirnos en referentes digitales. Asimismo, quiero destacar las más de 44.000 horas de capacitación proporcionadas a nuestros colaboradores, que serán un impulso para afrontar los desafíos que nos esperan en 2020. Con el objetivo de sumar esfuerzos y potenciar impactos en toda la cadena de valor del sistema financiero argentino, este año firmamos el Protocolo de Finanzas Sostenibles del Banco Interamericano de Desarrollo y la Fundación Vida Silvestre Argentina, e integramos la Comisión de Finanzas Sostenibles en la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA). Asimismo, formamos parte de cada una de las comisiones de trabajo de esta asociación. En nuestro camino por ser uno de los principales bancos en experiencia de cliente e innovación en la banca tradicional, aprobamos nuestra Estrategia de Transformación Digital junto al Plan de Negocios Digitales de los próximos años. Esto nos permitirá ofrecer herramientas y metodologías para generar eficiencia, mejores experiencias de clientes y colaboradores, y mayores posibilidades de negocios. También continuamos desarrollando acciones para potenciar el bienestar y el crecimiento de las comunidades regionales con iniciativas relacionadas a educación, emprendedurismo, voluntariado y cultura. Llegamos a más de 17.000

beneficiarios, en alianza con organizaciones de la sociedad civil y sector público. Es de destacar el trabajo realizado en la provincia de Río Negro, nuestro accionista y uno de nuestros principales clientes, fomentado y acompañando diversas acciones que tienen como objetivo ser parte del desarrollo educativo y productivo de la Región. Destaco el compromiso de los colaboradores que este año compartieron su tiempo para dictar más de 50 talleres sobre el sistema financiero y la promoción del ahorro para más de 2.000 alumnos en 15 provincias del país y en la Ciudad Autónoma de Bs. As., promoviendo el voluntariado corporativo en la comunidad. Con el compromiso indeclinable con la prevención y lucha contra la corrupción, en 2019 renovamos nuestra estrategia de prevención de la corrupción, con la elaboración de un "Programa de Integridad". Por otra parte, con la responsabilidad de sumar a nuestra cadena de suministro en este camino hacia prácticas más sustentables, avanzamos en la etapa final del desarrollo del Código de Ética para proveedores. Asimismo, continuamos incluyendo criterios sociales y ambientales en su selección. Más allá de estos logros, me gustaría agradecer el trabajo, la dedicación y el compromiso de cada uno de nuestros colaboradores, así como el total apoyo de Banco do Brasil, nuestro principal accionista, en la construcción de una institución financiera cada día más fuerte e importante en Argentina. Tengo grandes expectativas para el futuro del Banco y sé que estamos preparados para aprovechar las oportunidades que vendrán.

Sobre esta Memoria

En cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias vigentes, el Directorio de Banco Patagonia S.A. ("Banco Patagonia" o "el Banco" o "la Entidad"), confecciona para consideración de los Señores Accionistas la presente Memoria correspondiente al ejercicio económico N° 96 finalizado el 31 de diciembre de 2019.

Esta Memoria Anual Integrada 2019 comunica el **desempeño de Banco Patagonia en materia económica, social y ambiental** desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019. Así, la Entidad consolida la información financiera y no finan-

ciera en un solo documento, dando respuesta a los requerimientos de información y transparencia del mercado y públicos claves.

Por segundo año consecutivo, se utilizó para su realización el Marco de referencia de Reporte Integrado proporcionado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado ("IIRC"). De esta forma, se presenta información del negocio del Banco, y sus programas e iniciativas, bajo el esquema de los seis capitales: Financiero, Industrial, Intelectual, Humano, Social y Relacional, y Natural. Por otra parte, el Informe se realizó

bajo conformidad con los Estándares GRI de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative – "GRI"), alcanzando la opción Esencial.

Esta Memoria cuenta con un Informe de Aseguramiento Limitado emitido por la firma KPMG como auditores independientes y en cumplimiento de disposiciones legales ha sido revisada por la Comisión Fiscalizadora, tal como surge de su Informe a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2019.

Contexto económico y del sistema financiero

CAPÍTULO



03



Panorama económico en el mundo

A nivel global, 2019 fue un año caracterizado por cierta incertidumbre debido fundamentalmente a dos grandes eventos: el conflicto entre EE.UU y China, y el denominado brexit. El conflicto entre EE.UU. y China tuvo su principal batalla en el terreno comercial y tecnológico, pero se enmarca en una puja más amplia entre las dos principales potencias globales. Las disputas comerciales llevadas adelante por el presidente Donald Trump se extendieron también a otros socios de EE.UU., como la Unión Europea y México y Canadá, impactando sobre el crecimiento global tanto en forma directa por la desaceleración en el comercio como en forma indirecta vía una mayor incertidumbre a través del canal financiero.

Asimismo, la incertidumbre en torno a la salida de Gran Bretaña de la Unión Europea pareció despejarse con el contundente triunfo de Boris Johnson en las últimas elecciones y el anuncio de que se implementaría la salida a partir del 31 de enero, aunque las negociaciones sobre la relación posterior con el bloque serán uno de los acontecimientos a seguir de cerca durante 2020.

Por otro lado, Oriente Medio continuó siendo escenario de tensiones, centradas en los conflictos entre Irán y EE.UU y sus respectivos aliados, que tuvo su pico de tensión a principios de 2020 con el asesinato de un alto jefe militar iraní y el bombardeo por parte del país asiático de bases norteamericanas en Iraq. En términos macroeconómicos, la economía global se expandió a un ritmo de 2,9% (estimación del

FMI a enero 2020), exhibiendo una desaceleración respecto al 3,6% de 2018, frente a un comercio que exhibió una caída de 0,5% i.a. (dato a octubre). El menor ritmo de crecimiento global fue explicado tanto por una desaceleración en las economías avanzadas (2,2% en 2018 y 1,7% en 2019) como en las emergentes (4,5% a 3,7% respectivamente). En este último caso, China, que ya alcanzó niveles de PIB per cápita de países de desarrollo intermedio y se encuentra en medio de un proceso de rotación de los motores de expansión de la inversión y las exportaciones al consumo, exhibió su menor ritmo de crecimiento en casi 30 años (6,1%), lo que comenzó a encender luces amarillas en un país donde las altas tasas de expansión fueron garantía de estabilidad política y social en las últimas décadas. India, con tensiones sociales internas, conflictos con Paquistán y una crisis en el sector bancario no tradicional, registró una marcada desaceleración (6,8% a 4,8%), en tanto América Latina se ubicó en zona de estancamiento con un crecimiento de apenas 0,1% en un año con marcados episodios de inestabilidad social en varios países (e.g. Bolivia, Chile y Ecuador).

Brasil logró estabilizar su economía luego de las turbulencias globales que comenzaron en 2018, sosteniendo el crecimiento en la zona de 1,2% (1,3% en 2018) y apuntando a aprobar reformas estructurales (como en el terreno previsional) que según el gobierno permitirían reducir distorsiones macroeconómicas e incrementar la tasa de crecimiento potencial.

En el terreno financiero, los índices

de renta variable en las economías avanzadas continuaron testeando máximos históricos, frente a políticas monetarias que continuaron con un marcado sesgo acomodaticio en un mundo que mantiene elevados niveles de endeudamiento. Durante 2019, y a pesar de que EE.UU. exhibe tasas de desempleo cerca de los mínimos desde que se llevan registros (3,5% en diciembre), la Reserva Federal dispuso un recorte de 75 puntos básicos en la tasa de referencia, culminando el año con un objetivo de entre 1,5% y 1,75%.

Panorama económico en la República Argentina

En la Argentina, el 2019 fue un año atravesado por las elecciones presidenciales, que tuvieron una

influencia considerable sobre los indicadores financieros y económicos y contribuyeron a la volatilidad que fue la norma durante el año. Finalmente, el 10 de diciembre operó el cambio de gobierno, luego del triunfo de la entonces oposición en las elecciones generales del 27 de octubre.

El índice EMBI+, que había comenzado el año en la zona de 700/800 puntos básicos, llegó a un máximo de 2.500 puntos básicos sobre fines de septiembre, para culminar el año en 1.700 puntos básicos, con un mercado a la espera de las primeras señales sobre el rumbo económico de la nueva administración en general y las decisiones en torno al proceso de administración de pasivos de la Nación. Se produjo un salto en el tipo de cambio de

referencia desde \$37.80 a \$59.89 (+58,4%), acumulando una suba nominal de 219% desde fines de 2017. La suba en el precio del dólar se dio en un contexto de caída en el stock de reservas internacionales, que se redujeron USD21.025 millones en el año (culminando en USD44.781 millones) como consecuencia de las intervenciones del BCRA, la caída en los depósitos privados en moneda extranjera y los pagos de deuda del Tesoro.

Luego de las elecciones primarias se instauró el primer tope al acceso al mercado cambiario en septiembre, y una nueva reducción en los límites para atesoramiento luego de las elecciones de octubre. La suba en el tipo de cambio y la caída en la demanda de dinero llevaron a una aceleración en la inflación, que concluyó el año con un incremento en el nivel general de precios entre puntas de 53,8%, superando el registro de 2018 (47,6%).

En este contexto, la actividad de intermediación financiera registró una contracción durante el 2019. Los depósitos totales en pesos crecieron 20,3% i.a. (-21,8% i.a. en términos reales), con colocaciones privadas en moneda local aumentando 34,9% i.a. (-12,3% real), +26,3% i.a. los depósitos a plazo fijo (-17,9% real) y +44,2% (-6,2% real) los depósitos transaccionales. En el caso de la intermediación en moneda extranjera, los depósitos del sector privado cayeron 35,6% i.a., en una retracción que comenzó con la volatilidad cambiaria tras las elecciones primarias y se sostuvo en gran medida hasta la instauración de las restricciones de acceso al mercado de cambios. Por su parte, los préstamos en pesos al sector privado aumentaron

17,5% i.a. (-23,6% real), con subas de 28% i.a. (-16,8% real) y 19,6% i.a. (-22,2% real) en el segmento comercial y personal, respectivamente, y una retracción de 4,4% i.a. en las financiaciones con garantía real (-37,9% real). En el segmento en moneda extranjera, frente a la aceleración en la salida de depósitos a partir de agosto el sistema financiero priorizó el sostenimiento de la liquidez en dólares y comenzó a reducir la cartera, con préstamos al sector privado que cayeron 31,3% i.a.

La suba en el tipo de cambio, en las tasas de interés y la recesión consecuente derivaron en una reversión del saldo del sector externo, desde un déficit de cuenta corriente desde casi 5% del PIB en 2017 a niveles inferiores a 1% del PIB en 2019, con superávit cuando se analiza desde el balance cambiario. Cuando se analiza este último indicador, la cuenta corriente cambiaria, que había registrado déficits de USD17.052 millones y USD11.329 millones en 2017 y 2018 a un superávit de USD6.277 millones en 2019. La balanza comercial registró un superávit de USD15.990 millones, con exportaciones que crecieron 5,4% e importaciones que se contrajeron 25%.

Finalmente, el ajuste de balance de pagos y su impacto sobre el salario real, el crédito y las expectativas, que sumó su segundo año de caída consecutiva. Con información disponible al momento de escribir esta Memoria Anual Integrada, el Estimador Mensual de Actividad Económica exhibió una baja de 2,3% i.a. en los primeros once meses del año.



Introducción al banco

Banco Patagonia tiene una fuerte vocación orientada al cliente. Su foco está puesto en la atención y la oferta de productos, servicios y canales diferenciados, con la misión de ser un banco universal que alcance a personas y empresas de variados perfiles y necesidades, para crear valor sostenido en ellos y además en los accionistas, colaboradores, proveedores y la sociedad en su conjunto.

04

Introducción al Banco

Banco Patagonia cuenta con una propuesta de valor integral para cada uno de los segmentos del mercado: Individuos, Empresas, Corporate, PyMEs, Agro y Sector Público; siendo una de las principales entidades en el negocio vinculado a planes sueldos dentro del sistema financiero argentino. Además, ofrece productos y servicios a instituciones educativas, entidades financieras bancarias y no bancarias, y organismos públicos de orden nacional, provincial y municipal. En un marco de constante evolución y transformación de los servicios financieros, invierte en tecnología y pone su foco en la innovación continua de sus procesos, sistemas, productos y servicios. Además, guiado por su vocación hacia el cliente, desarrolla canales de atención eficientes para que el vínculo con ellos sea ágil, diferenciado y efectivo.

Estructura accionaria

Desde abril de 2011 Banco do Brasil S.A. es el accionista mayoritario de Banco Patagonia, con una

participación en el capital social de 80,39 % al 31 de diciembre de 2019.

A dicha fecha la estructura accionaria era la siguiente:



Sociedades controladas

Banco Patagonia es la Sociedad controlante de las siguientes Sociedades:

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

Banco Patagonia en números

Concepto	Descripción	2019 M\$	2018 M\$
Valor económico generado directamente: Ingresos (1)	Suma de los ingresos financieros más los ingresos por servicios. Incluye resultado por instrumentos financieros, diferencia de cotización de oro y monedas, otros ingresos operativos y cargo por incobrabilidad, resultado por asociadas y negocios conjuntos.	62.609.670	29.360.111
Valor económico distribuido (1)		(39.250.326)	(21.932.134)
Costos operativos	Gastos de administración totales, menos salarios y beneficios de los empleados, impuestos y amortizaciones y depreciaciones. Incluye aporte fondo garantía de depósitos, gastos vinculados a cajeros automáticos y tarjetas de crédito y otros.	(6.072.501)	(3.556.120)
Salario y beneficio de los empleados (gastos en personal, dentro de gastos de administración)	Gastos en personal, dentro de gastos de administración.	(6.853.939)	(4.555.788)
Pagos a proveedores de capital	Egresos financieros.	(22.972.387)	(10.780.447)
Pagos al gobierno	Pago de impuestos. No incluye el pago por impuesto a las ganancias. (2)	(3.351.499)	(2.339.007)
Retenciones	Valor económico generado directamente menos el valor económico distribuido.	23.359.344	8.128.749

(1) Los datos surgen de los estados financieros auditados por contador independiente al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

(2) No incluye el pago por impuesto a las ganancias. El total de impuesto a las ganancias pagado por el Banco en 2018 fue M\$ 3.164.402.-, por el año 2019 M\$ 6.874.059.-.

Marco de actuación del Banco



Ser un banco universal, cercano a sus clientes, con presencia nacional y vocación de crecimiento, en constante búsqueda de creación de valor para sus accionistas, colaboradores y la sociedad en su conjunto.

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

Ética, pertenencia, competencia, innovación, potencial humano, sustentabilidad, eficiencia y agilidad.

Aliados estratégicos

Con el objetivo de multiplicar el impacto de nuestro negocio y el rol del sector financiero en el desarrollo sustentable del país, generamos alianzas estratégicas con actores clave para trabajar en conjunto en propuestas de valor.

- Asociación de Bancos de la Argentina (ABA). Banco Patagonia ejerce la Vicepresidencia 4°.
- Asociación Civil Argentina de Empresas Brasileñas (Grupo Brasil), en donde Banco Patagonia ejerce la Presidencia.
- Asociación de Leasing de Argentina.
- Bolsa y Mercados Argentinos S.A. (BYMA).
- Cámara de Comercio Argentino Chilena (CCACH)
- Cámara de Comercio Industria y Servicios de San Lorenzo y su zona.
- Centro de Investigación y Acción Social (CIAS)
- Consejo Interamericano de Comercio y Producción.
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA).
- Foro Internacional de Acreditación (IAF).
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL).
- Fundación RAP – Red de Acción Política.
- GDFE – Grupo de Fundación y Empresas

Historia

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

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

En el año 2003, Banco Sudameris Argentina absorbe a Banco Patagonia S.A. (que luego se disolvió sin liquidarse), y cambia su denominación a Banco Patagonia Sudameris. Ese Banco Patagonia había surgido de la fusión en 1997 del Banco Mildesa y el Banco Río Negro, manteniendo el nombre de este último hasta que en el año 2000 cambia su denominación por la de Banco Patagonia (cuya disolución sin liquidación fue inscripta en septiembre de 2004).

En el año 2004, Banco Patagonia Sudameris adquiere los negocios de Lloyds TSB Bank plc Sucursal Argentina, que registraba más de 140 años en el país, y vuelve a adoptar el nombre Banco Patagonia.

Banco do Brasil

Es la primera institución bancaria en operar en Brasil y también la primera en realizar una oferta pública de acciones en el mercado de capitales brasileño. Con más de 200 años de antigüedad, cuenta con la mayor red de distribución geográfica, con 64.811 puntos de atención en Brasil y presencia en 17 países.

Es una de las instituciones financieras más importante de América Latina en términos de activos totales. Actúa en todos los segmentos, desde el bancario, pasando por el de tarjetas de crédito, administración de recursos de terceros, seguros, hasta mercado de capitales, con un importante portafolio

de productos y servicios.

Emplea a más de 93.000 colaboradores, que le permiten atender la demanda de los más de 69,58 millones de clientes.

La información institucional y financiera de Banco do Brasil se encuentra disponible en su página de internet www.bb.com.br.

En 2007 Banco Patagonia abre su capital en las Bolsas de Comercio de Buenos Aires y San Pablo, siendo la primera empresa que, sin tener operaciones en Brasil, listó sus acciones en la Bolsa de San Pablo (BOVESPA) hasta el 2019.

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

Durante 2011, el 58,96% del capital social de Banco Patagonia pasó a manos del accionista controlante, Banco do Brasil S.A., institución financiera con más de 200 años de historia en el mercado financiero brasileño, que cuenta también con presencia en otros países. En 2018 fue ejercida la opción de venta por parte de los accionistas minoritarios a Banco do Brasil S.A. quien aumentó su participación en Banco Patagonia S.A., pasando a ser titular del 80,39% del capital social y votos en circulación.

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



más de
90 años
en el mercado
financiero argentino



Sociedades controladas

Banco Patagonia es la Sociedad controlante de las siguientes Sociedades: Patagonia Inversora S.A. S.G.F.C.I., Patagonia Valores S.A., Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E. y GPAT Compañía Financiera S.A.U.; las cuales presentan sus resultados, de acuerdo a las normas aplicables

05

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

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

Sociedades controladas:

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

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

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

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

• GPAT Compañía Financiera S.A.U.:

Es una Sociedad Anónima Unipersonal, que realiza el financiamiento mayorista y minorista dentro del sector de la industria automotriz, a través del otorgamiento de préstamos prendarios para la adquisición de vehículos nuevos y usados, comercializados principalmente por General Motors de Argentina S.R.L. a través de su red de concesionarias oficiales. Asimismo, se encarga de la prestación de servicios de administración de la cartera de créditos otorgados por Banco Patagonia a las concesionarias de General Motors de Argentina, llevando a cabo su operatoria bajo la supervisión del Banco Central de la República Argentina (BCRA). Asimismo, se encuentra bajo la supervisión de la CNV por estar habilitada a la emisión de Obligaciones Negociables con oferta pública.

Sociedades controladas en números

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

La industria de Fondos Comunes de Inversión Abiertos logró durante el año 2019 un importante crecimiento en la Argentina. El patrimonio neto total administrado por las sociedades de fondos comenzó el año en \$ 598.545 MM y para diciembre de 2019 había alcanzado \$ 825.992 MM, representando un incremento del 38% durante el año.

En cuanto a la composición de las inversiones por tipo de Fondo, a fines del 2019 el patrimonio administrado por Fondos de Mercado de dinero representaba el 42,3% del total administrado, mientras que hacia fines del año 2018 administraba el 25,4% del total del patrimonio de la industria. Los Fondos de renta fija disminuyeron su participación de mercado, representando un 33,1% de la Industria de Fondos Comunes de Inversión al cierre del año 2019, mientras que a fines del año 2018 representaban un 55,2% (Fuente CAFCI - Cámara Argentina de Fondos Comunes de Inversión).

El resto de la participación por tipo de fondo es el siguiente:

- Fondos de Renta Mixta: 12,1%
- Fondos PYME: 5,3%

- Fondos de Renta Variable: 3,2%
- Fondos de Infraestructura: 2,3%
- Fondos de Retorno Total: 1,7%

La Sociedad presenta al 31 de diciembre de 2019 un total de patrimonio administrado de \$ 25.991,5 MM. Dicho patrimonio registra una disminución del 33,4% con respecto al patrimonio administrado al 31 de diciembre de 2018 ajustado por inflación (\$ 39.037,2 MM). Al 31 de diciembre de 2019 la sociedad ocupa el puesto 12 en el ranking del patrimonio administrado por sociedades gerentes con una participación en el mercado del 3,1%.

Patagonia Inversora S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión registra un resultado positivo al 31 de diciembre de 2019 de \$ 97,8 MM, representando una disminución del 32% con relación al del ejercicio precedente (\$ 143,8 MM). Dicha variación se originó principalmente por el aumento de los resultados financieros y por tenencia generados por activos del 1,7%, mientras que los honorarios de gestión disminuyeron un 12% con respecto al año anterior y los gastos operativos también tuvieron una disminución del 13,6%. La Sociedad posee activos por \$ 587,6 MM y el patrimonio neto es de \$ 505,6 MM.

PATAGONIA VALORES S.A.

El índice S&P Merval y el índice S&P Byma General, medidos en dólares, registraron el segundo año consecutivo de caídas. Esto se debió a la depreciación del tipo de cambio ya que en pesos ambos subieron. Luego de subir 21,5% en dólares hasta las PASO, el S&P Merval cayó 58,5% hasta el 03/09/2019, para luego recuperarse.

Entre las 5 mayores alzas del año, en dólares, 4 correspondieron al S&P ByMA General y solo 1 al S&P Merval.

Las 10 acciones más negociadas explicaron el 65,2% del volumen total, en línea con el 67,3% del año anterior, como en los últimos 3 años, GGAL fue la más negociada, aunque este año aumentó su participación hasta el 24,2% contra el 15,2% del 2018.

La acción de ByMA fue la sexta más negociada con

el 3,7% del total, mientras que Tenaris y Petrobras, que salieron de lista y pasaron a operarse como Ce-dear, explicaron el 16% del total del año.

Repitiendo la tendencia de los años anteriores, el bono en dólares más operado fue el AY24, que explicó el 50% del total, al que lo siguió el TC20 con el 4,9%. El bono en pesos más negociado fue el TC20 (ajustable por CER).

El volumen efectivo en pesos creció un 151% (medido en dólares un 36%) y fue récord, tanto en pesos como en dólares. En pesos, lo operado sumó \$ 10.467 MM, equivalente a USD 207.342M.

No se registraron instrumentos cuyos volúmenes hayan disminuido respecto del año anterior. Lo negociado en acciones se mantuvo estable respecto del año anterior, con una variación positiva de 0,5%.

El volumen de títulos públicos aumentó 125,6% y explicó el 72,5% del aumento total. El efecto de la depreciación del tipo de cambio se reflejó en un aumento efectivo del volumen en pesos.

Del total colocado en ON (USD 1.839M), los tres principales sectores fueron industria del Petróleo y Gas (USD 457M), Bancos (USD 449M) y Telecomunicaciones (USD 403M).

La sociedad presentó un resultado negativo de \$ 11,5 MM en el ejercicio 2019 principalmente por la

registración del impacto del ajuste por inflación. Al 31 de diciembre de 2019, el activo total de la Sociedad fue de \$ 47,3 MM, lo que representa una disminución del 31,5%, respecto del año anterior (\$ 64,3 MM), variación originada principalmente por la disminución del rubro inversiones.

Con respecto al pasivo, el mismo disminuyó con relación al año anterior de \$ 6.3 MM a \$ 0.8 MM, originado básicamente por la disminución de las deudas fiscales.

fueron ajenos al contexto económico de la Argentina. El Ejercicio Económico 2019 finalizó con una utilidad de \$ 145,6 MM representando un incremento de 747,4% (\$ 128,4 MM) respecto del año 2018 (\$ 17,2 MM). El ROE fue de 19,34% frente a 2,1% del ejercicio anterior. Los ingresos financieros de la compañía totalizaron \$ 1.713,1 MM con una variación de 16,2% (\$ 238,7 MM) respecto del año anterior (\$ 1.474,4 MM). Los egresos financieros alcanzaron \$ 1.549,7 MM con una variación de 14,4% (\$ 194,9 MM) respecto del año

anterior (\$ 1.354,9 MM). Las principales variaciones corresponden a los intereses por préstamos interfinancieros (Call) que tuvieron un incremento de \$ 328,4 MM y los intereses por las obligaciones negociables emitidas por la compañía se disminuyeron 20,3% (\$ 155,6 MM), alcanzando \$ 608,6 MM frente a \$ 764,2 MM del ejercicio anterior.

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

El ejercicio 2019 finalizó con una ganancia de U\$S (dólares estadounidenses) 231,6 M. La cartera de depósitos de no residentes en Uruguay fue de U\$S 45,7 MM, aumentando 81,07% (U\$S 20,5 MM) respecto del año anterior (U\$S 25,2 MM). Al 31 de diciembre de 2019 la Entidad posee activos por U\$S 52,5 MM y patrimonio neto de U\$S 6,0 MM, **manteniendo un exceso en su integración de U\$S 1,5 M según la normativa del Banco Central de la República Oriental del Uruguay.**

A la misma fecha los FBM (Fondos Bajo Manejo), que se componen de los depósitos a la vista más los valores en custodia valuados a mercado, tanto de los clientes como el patrimonio propio, ascendían a U\$D 224 MM, un 17,26% más con respecto al saldo al 31 de diciembre de 2018 (U\$D 191 MM).

GPAT COMPAÑÍA FINANCIERA S.A.U.

El patentamiento de vehículos particulares y comerciales finalizó el año 2019 con una caída del 42,99% (452.201 registros versus 793.167 en 2018). Esta baja es debido al encarecimiento de precios que se explica por la inflación, así como también por la fuerte suba del dólar. (Fuente Acara al 13.02.20. No incluye patentamientos de acoplados, semi remolques, o sin asignar). El nivel de producción se contrajo notablemente en un 32,5% con una fabricación de 314.787 vehículos. En cuanto al nivel de exportaciones, el año 2019 cerró con un volumen de 224.248 vehículos, lo que representa una disminución del 16,7% respecto del año anterior. Esta caída se originó principalmente en la inestabilidad económica traducida en oscilación de tasas y variabilidad cambiaria lo que se suma al estancamiento de Brasil que es el principal destino de exportaciones (Fuente: ADEFA). **El volumen de financiamiento también sufrió una importante caída con**

183.631 operaciones, representando una baja del 51,83% respecto del año anterior entre los factores que incidieron en estas cifras se destacan el aumento del valor de los rodados y las altas tasa de interés que registró el mercado. 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 41,69% en tanto que la de los Planes de Ahorro fue del 55,33%. Por otro lado, la participación del mercado prendario sobre los patentamientos, fue del orden del 40,61% incluyendo financiaciones de Planes de Ahorro. Para concluir, GPAT continúa manteniendo el liderazgo en las financiaciones de la marca Chevrolet alcanzando el 85% del volumen de préstamos otorgados con garantía prendaria. Durante el año 2019, el volumen total de vehículos a través del Programa mayorista alcanzó las 25.918 unidades por un monto superior a los \$ 23 mil millones. Estos resultados no



Análisis financiero y de resultados de la entidad

Banco Patagonia es la Sociedad controlante de las siguientes Sociedades: Patagonia Inversora S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión, Patagonia Valores S.A., Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E. y GPAT Compañía Financiera S.A.U.; las cuales presentan sus resultados, de forma responsable, clara y transparente.

06

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:

- Aplicación del modelo de deterioro de la sección 5.5 "Deterioro de valor" de la NIF 9 "Instrumentos financieros" aplicable para las "Previsiones por riesgo de Incobrabilidad".
- Aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad NIC 29 "Información Financiera de Economías Hiperinflacionarias". en función de la vigencia de la Comunicación "A" 6651 del BCRA.
- 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".

Cabe aclarar que a) y b) entrarán en vigencia a partir de los ejercicios económicos que se inician a partir del 1° de enero del 2020.

La existencia de un contexto inflacionario afecta la situación financiera, los resultados y los flujos de efectivo, y, por ende, el impacto de la inflación debe ser tenido en cuenta en la interpretación del presente análisis y de los Estados Financieros del grupo.

Resultado del Ejercicio 2019

El Ejercicio Económico 2019 finalizó con un resultado positivo de \$ 17.631,6 MM que representa un incremento de 229,5 % (\$ 12.280,9 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 5.350,7 MM). A continuación, se detallan las principales variaciones en la composición del resultado: El resultado neto por intereses alcanzó \$ 31.283,0 MM con un incremento de 128,7 % (\$ 17.606,4 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 13.676,6 MM).

Los ingresos por intereses totalizaron \$ 54.913,1 MM con un aumento de 117,0 % (\$ 29.606,9 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 25.306,2 MM), la principal variación corresponde a los intereses de la cartera de títulos medidos a valor razonable con cambios en otro resultado integral (ORI) que se incrementaron en \$20.709,1 MM (\$26.368,5 MM vs. 5.659,4 MM) producto del aumento de la cartera de instrumentos emitidos por

el BCRA y el aumento de la tasa de interés producto de la política monetaria implementada por el BCRA que paso de una TNA promedio del 48,3% al 66,7%.

Asimismo, los intereses por préstamos al sector privado no financiero aumentaron debido al incremento de la cartera en \$ 6.335,1 MM (\$ 88.862,6 MM vs. \$ 82.527,5 MM, antes de provisiones) y al aumento de la tasa promedio de interés anual que paso del 27,1% al 33,0%. En lo que respecta a los intereses por préstamos, los mayores ingresos fueron los vinculados con la asistencia financiera a empresas a través de adelantos por \$ 2.418,9 M (\$ 6.524,8 MM vs. 4.105,9 MM) y documentos por \$ 1.633,7 MM (\$ 6.287,1 MM vs. \$ 4.653,4 MM). En la cartera de consumo, se destaca el incremento en la línea de tarjetas de crédito por \$ 1.614,1 MM (\$ 4.041,0 MM vs. \$ 2.426,9 MM).

Los egresos por intereses totalizaron \$ 23.630,1 MM con un incremento de 103,2 % (\$ 12.000,5 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 11.629,6 MM), principalmente por un mayor devengamiento de intereses de depósitos a plazo fijo por \$ 11.147,7 (\$ 19.731,6 vs. \$ 8.583,9 MM), como consecuencia del aumento de la tasa promedio de interés anual para este tipo de depósitos que pasó del 26,8 % al 39,8 %. El resultado neto por comisiones alcanzó \$ 4.615,4 MM con un incremento de 18,5% (\$ 719,1 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 3.896,3 MM).

Los ingresos por comisiones totalizaron \$ 6.404,2 MM, aumentando 29,4% (\$ 1.455,0 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 4.949,2 MM) debido al incremento de las comisiones vinculadas con tarjetas de

débito y crédito en \$ 350,3 MM, paquete de productos en \$ 285,9 MM, seguros por \$ 281,8 MM y recaudaciones en \$ 229,3 MM.

Los egresos por comisiones totalizaron \$ 1.788,8 MM, incrementándose 69,9% (\$ 735,9 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 1.052,9 MM) debido principalmente a mayores comisiones vinculadas por tarjetas de crédito y débito (\$ 423,3 MM).

El cargo por incobrabilidad fue de \$ 3.357,0 MM frente a \$ 2.409,8 MM del ejercicio anterior, incrementándose 39,3% (\$ 947,2 MM) interanual, generado principalmente por el aumento de la cartera de préstamos y por la constitución de provisiones adicionales a la establecidas por el BCRA.

Asimismo, se observó un aumento en el índice de morosidad que pasó del 2,1% en 2018 a 2,5% en 2019. Finalmente, la cobertura de provisiones sobre la cartera irregular fue de 2011,7% al 31 de diciembre de 2019, frente a 207,2% al 31 de diciembre de 2018.

Los beneficios al personal alcanzaron \$ 7.001,6 MM, con una variación de 50,0 % (\$ 2.332,7 MM) respecto del año anterior (\$ 4.668,9 MM) y se explican principalmente en los incrementos salariales acordados para la actividad bancaria durante el año 2019.

Los gastos de administración alcanzaron \$ 4.927,9 MM con una variación de 52,1 % (\$ 1.687,7 MM) respecto del año anterior (\$ 3.240,2 MM). Las principales variaciones se dieron en los rubros de gastos de mantenimiento, conservación y reparaciones (\$ 400,4 MM), impuestos (\$ 240,0 MM) y honorarios (\$ 203,0 MM).

Por su parte, los otros gastos operativos ascendieron a \$ 4.825,3, incrementándose 64,6 % (\$ 1.894,5 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 2.930,8 MM), debido principalmente a mayores cargos por provisiones (\$ 847,2 MM), y al incremento del impuesto sobre los ingresos brutos (\$ 783,9 MM) como consecuencia de los mayores ingresos por intereses y comisiones.

Las líneas que más se incrementaron fueron las vinculadas con la asistencia financiera a empresas

Otro resultado integral (ORI)

El ORI fue de \$ 580,1 MM disminuyendo 74,3 % (\$ 1.676,8 MM) frente a \$ 2.257 MM del ejercicio anterior, debido principalmente a menores resultados por instrumentos financieros a valor razonable con cambios en el ORI por \$ 1.006,5 MM y al menor importe del ajuste efectuado por la revaluación de inmuebles del grupo por \$ 660,1 MM (\$ 1.592,9 MM frente a \$ 2.253,0 MM del ejercicio anterior).

ROE (Retorno sobre el patrimonio neto)

Al 31 de diciembre de 2019, el retorno (resultado integral total) sobre el patrimonio neto promedio del ejercicio fue de 75,4% frente a 54,3% del ejercicio anterior.

ROA (retorno sobre los activos)

Al 31 de diciembre de 2019, el retorno (resultado integral del total) sobre los activos promedios del ejercicio fue de 10,3% frente a 6,5 % del ejercicio anterior.

Estado de Situación Patrimonial

El total de activos de la entidad alcanzó \$ 192.388,1 MM con una variación de 24,5 % (\$ 37.893,1 MM) con respecto al año anterior (\$ 154.495,0 MM), mientras que el total de pasivos alcanzó \$ 159.000,8 MM con una variación de 16,7 % (\$ 22.799,0 MM) respecto al año anterior (\$ 136.201,8 MM).

Evolución de préstamos y otras financiaciones

La cartera de préstamos y otras financiaciones otorgados al sector privado no financiero antes de provisiones alcanzó \$ 88.862,6 MM representando una variación de 7,7% (\$ 6.335,1 MM) respecto al año anterior (\$ 82.527,5 MM).

Con respecto a la cartera comercial las líneas de mayor crecimiento fue la línea de adelantos en un 71,0 % (\$ 7.924,3 MM) alcanzando \$ 19.091,8 MM a fin del ejercicio.

En cuanto a los préstamos de la cartera de consumo se destaca el incremento de la cartera de tarjetas de crédito en un 23,7 % (\$ 3.024,1 MM), alcanzando \$ 15.790,6 al 31 de diciembre de 2019.

Evolución de depósitos

Los depósitos totales alcanzaron \$ 122.194,3 MM con una variación de 12,0% (\$ 13.077,3 MM) respecto al año anterior (\$ 109.117,0 MM).

Los depósitos del sector privado no financiero totalizaron \$109.472,0 MM, incrementándose \$12.388,7 MM (12,8%) con respecto al año anterior (\$ 97.083,3 MM), destacándose principalmente el aumento de \$ 5.198,0 MM y \$4.964,1 MM en depósitos en caja de ahorro y en cuenta corriente, respectivamente.

Ratio de liquidez

El ratio de liquidez fue de 72,0 % sobre el total de los depósitos frente a 53,6 % del ejercicio anterior. Los activos líquidos (Efectivo y Depósitos en Bancos, Títulos de Deuda e Inversiones en Instrumentos de Patrimonio netos de pases) aumentaron 49,6 % (\$ 29.166,5 MM) con respecto al año anterior.

Ratio de solvencia

El índice de solvencia medido en términos de patrimonio neto sobre el total del pasivo fue de 21,0 %, frente a 13,4 % del año anterior, siendo para el total del sistema financiero de 15,0 % y para las entidades privadas de 17,2 % (1).

Patrimonio Neto sobre activos

El apalancamiento, que se obtiene del cociente entre el patrimonio neto sobre el total de activos fue de 17,4 %, frente a 11,8 % del año anterior, mientras que para el total del sistema financiero fue de 13,1 % y para el conjunto de entidades privadas de 14,6 % (1).

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 4,2 %, frente a 3,6 % del año anterior.

Regulaciones normativas

La Entidad cumple con las regulaciones establecidas por el BCRA. Al 31 de diciembre de 2019 muestra un exceso en la integración de la exigencia de capitales mínimos consolidado de \$ 14.713,4 MM con respecto a lo exigido por la normativa del BCRA, incrementándose en 169,8 % (\$ 9.259,3 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 5.454,1 MM). En el mismo sentido, el ratio de capitalización que relaciona la Responsabilidad Patrimonial Computable (RPC) con los activos ponderados por su riesgo fue de 17,8 % frente a 12,5 % del ejercicio anterior.

Estructura consolidada de situación financiera y de resultados

A continuación, se expone el estado consolidado de situación financiera del grupo al 31 de diciembre de 2019, comparativo con los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2018 y 2017.

Estructura financiera consolidada (en miles de \$)	2019	2018	2017
Efectivo y depósitos en bancos	44.626.956	34.940.609	14.422.402
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	343.498	182.928	438.106
Instrumentos derivados	77.248	148.988	34.201
Operaciones de pase	-	663.435	952.850
Otros activos financieros	2.056.266	3.158.092	1.725.203
Préstamos y otras financiaciones	88.135.001	82.549.304	61.623.720
Otros títulos de deuda	42.131.753	23.649.064	13.184.641
Activos financieros entregados en garantía	3.581.283	2.797.674	1.736.636
Activos por impuestos a las ganancias corrientes	37.344	40.396	188
Inversiones en Instrumentos de Patrimonio	843.108	6.347	13.673
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	231.202	146.853	188.710
Propiedad, planta y equipo	8.030.525	5.494.066	2.595.416
Activos intangibles	130.825	62.630	46.774
Activos por impuesto a las ganancias diferido	1.409.482	72.611	60.337
Otros activos no financieros	753.609	347.178	262.928
Activos no corrientes mantenidos para la venta	-	234.831	34.383
TOTAL DE ACTIVO	192.388.100	154.495.006	97.320.168

Estructura financiera consolidada (en miles de \$)	2019	2018	2017
Depósitos	122.194.308	109.117.039	69.062.590
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	-	-	124.934
Instrumentos derivados	248.669	74.331	14.058
Operaciones de pase	-	916.010	1.857.080
Otros pasivos financieros	8.384.103	9.321.695	6.020.069
Financiaciones recibidas del BCRA y otras instituciones financieras	16.555.429	9.358.048	2.372.762
Obligaciones negociables emitidas	1.035.147	1.678.055	2.231.014
Pasivo por impuestos a las ganancias corrientes	4.708.164	1.757.878	871.381
Provisiones	1.384.068	402.073	214.139
Pasivo por impuestos a las ganancias diferido	-	184.956	-
Otros pasivos no financieros	4.490.929	3.391.701	2.088.859
TOTAL DE PASIVO	159.000.817	136.201.786	84.856.886
PATRIMONIO NETO	33.387.283	18.293.220	12.463.282
TOTAL DE PASIVO MÁS PATRIMONIO NETO	192.388.100	154.495.006	97.320.168

(1) Fuente: BCRA Octubre 2019

A continuación, se expone el Estado consolidado de resultados del grupo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, comparativo con el ejercicio anterior.

Estructura consolidada de resultados (en miles de \$)	2019	2018
Ingresos por intereses	54.913.119	25.306.178
Egresos por intereses	-23.630.088	-11.629.570
Resultado neto por intereses	31.283.031	13.676.608
Ingresos por comisiones	6.404.217	4.949.158
Egresos por comisiones	-1.788.814	-1.052.937
Resultado neto por comisiones	4.615.403	3.896.221
Resultado neto por mes. de instrum. financ. a valor razonable c/cambios en rdos.	1.124.106	1.278.077
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	2.513.413	1.064.621
Otros ingresos operativos	3.379.049	1.168.575
Cargo por incobrabilidad	-3.357.019	-2.409.842
Ingreso operativo neto	39.557.983	18.674.260
Beneficios al personal	-7.001.578	-4.668.876
Gastos de administración	-4.927.889	-3.240.171
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	-474.713	-202.130
Otros gastos operativos	-4.825.299	-2.930.813
Resultado operativo	22.328.504	7.632.270
Resultado por asociadas y negocios conjuntos	543.256	373.032
Resultado antes de impuestos	22.871.760	8.005.302
Impuesto a las ganancias	-5.240.111	-2.654.632
Resultado neto del ejercicio	17.631.649	5.350.670
Otro Resultado Integral	580.072	2.256.874
Resultado integral total	18.211.721	7.607.544

Estructura consolidada de flujo de efectivo

A continuación, se expone la estructura consolidada de generación o aplicación de efectivo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, comparativa con el ejercicio anterior.

Variación de efectivo del ejercicio (en miles de \$)	2019	2018
Fondos generados por las actividades operativas	4.440.150	46.647.859
Fondos generados por (utilizados en) las actividades de inversión	386.429	(164.949)
Fondos (utilizados en) las actividades de financiación	(5.184.901)	(3.238.302)
Efecto de las variaciones del tipo de cambio	10.044.669	(22.726.401)
AUMENTO NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES	9.686.347	20.518.207

Política y proyecto de distribución de utilidades

CAPÍTULO



07

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 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. En dicho proceso de autorización, la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC)

tendrá en cuenta, entre otros elementos, los potenciales efectos de la aplicación de la NIIF 9 Punto 5.5. - Deterioro de valor de activos financieros (Comunicación "A" 6430) y de la Reexpresión de estados financieros prevista por la Comunicación "A" 6651. 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.

Proyecto de distribución de utilidades

La declaración, el monto y el pago de dividendos son determinados por el voto de la mayoría de los accionistas reunidos en Asamblea de Accionistas, generalmente sobre la base de una propuesta del Directorio del Banco. Se ha definido como política que el Directorio de la Entidad proponga a la Asamblea de Accionistas la distribución de hasta el 50% de las ganancias líquidas y realizadas del ejercicio en concepto de dividendos, los que se pagarán en efectivo, dependiendo de los resultados del ejercicio económico, la situación financiera del Banco en dicho momento, sus eventuales requerimientos de liquidez y márgenes adicionales de capital, y otros factores que consideren relevantes el Directorio del Banco y los Accionistas, resguardando en todo momento la solvencia de la Entidad.

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

Ejercicio	Dividendos por acción en circulación (en pesos)	Pago total de dividendos (en miles de pesos)	Porcentaje s/utilidades
2015 (*)	2,3851	1.715.261	70,81%
2016	2,2728	1.634.497	50,00 %
2017	2,4718	1.777.606	50,00 %
2018 (**)	4,3352	3.117.658	58,27 %

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

(**) Durante la Asamblea General Ordinaria del 25 de abril de 2019, se decidió aprobar la distribución de un dividendo en efectivo por miles \$ 2.675.335, correspondiente al ejercicio 2018 (50% de las utilidades) que fueron puestos a disposición de los accionistas el 10 de mayo de 2019. Asimismo, la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 15 de julio de 2019 aprobó aumentar el monto del dividendo en efectivo en miles de \$ 442.323, correspondiente al remanente del ejercicio 2015, que fueron puestos a disposición de los accionistas el 29 de julio de 2019, alcanzando el total solicitado en miles \$ 3.117.656 aplicado de la Reserva Facultativa para Futura Distribución de Utilidades.

A continuación, se expone el proyecto de distribución de utilidades por el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2019:

Concepto	Importe en miles de \$
Resultados No Asignados (1)	23.813.127
A Reserva de Utilidades	
- Reserva Legal (20% s/ 17.631.649)	3.526.330
Subtotal 1	20.286.797
menos: Ajuste extracontable punto 2 Texto Ordenado BCRA "Distribución de Resultados"	-
Subtotal 2	20.286.797
Saldo Distribuible del Ejercicio	14.105.319
A disposición de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas (2)	14.105.319

(1) Incluyen Reservas Facultativas para Futuras Distribución de Resultados por M\$ 6.181.478.

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



Estrategia de responsabilidad social empresaria (RSE)

Banco Patagonia tiene un fuerte compromiso con el desarrollo integral de la Argentina y su rol como entidad financiera. Por eso, trabaja con una mirada de triple impacto desde sus propias acciones e indirectamente a través del financiamiento y la inversión, buscando empoderar las economías regionales, las pymes y el bienestar de las personas.

CAPÍTULO



08



Banco Patagonia desarrolla programas e iniciativas de Responsabilidad Social Empresaria en conjunto y para beneficio de sus grupos de interés y el negocio, con el objetivo de:

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

Firma del Protocolo de Finanzas Sostenibles

Como parte del compromiso con el desarrollo sustentable y el papel del sector financiero en la mejora social y ambiental de las comunidades de la Argentina, en 2019 Banco Patagonia – junto a otras 18 entidades financieras locales – firmó el Protocolo de Finanzas Sostenibles que **tiene como objetivo la creación de productos y servicios que colaboren con la mitigación del cambio climático y el cuidado del ambiente**, a la vez que desarrollen perspectivas de inclusión, diversidad e igualdad como ejes transversales.

Banco Patagonia fue distinguido con el premio al Mejor Banco de la Argentina, en la 15° Edición de los “Premios Fortuna 2019 a las Mejores y Mayores Empresas”



Identificación y relacionamiento con los grupos de interés

Banco Patagonia realiza una identificación de sus grupos de interés, que le permite dialogar y mantener un contacto fluido, comprender sus necesidades y expectativas con respecto al negocio, y sus productos y servicios. Este mapeo de grupos de interés se basa en 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.

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

- Contacto presencial en forma directa con las comunidades
- Alianzas con organizaciones de la sociedad civil
- Correo electrónico
- Atención telefónica
- Sitio Web institucional

COLABORADORES

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

Canales de comunicación:

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

PROVEEDORES

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

Canales de comunicación:

- Correo electrónico
- Atención telefónica

CLIENTES ²

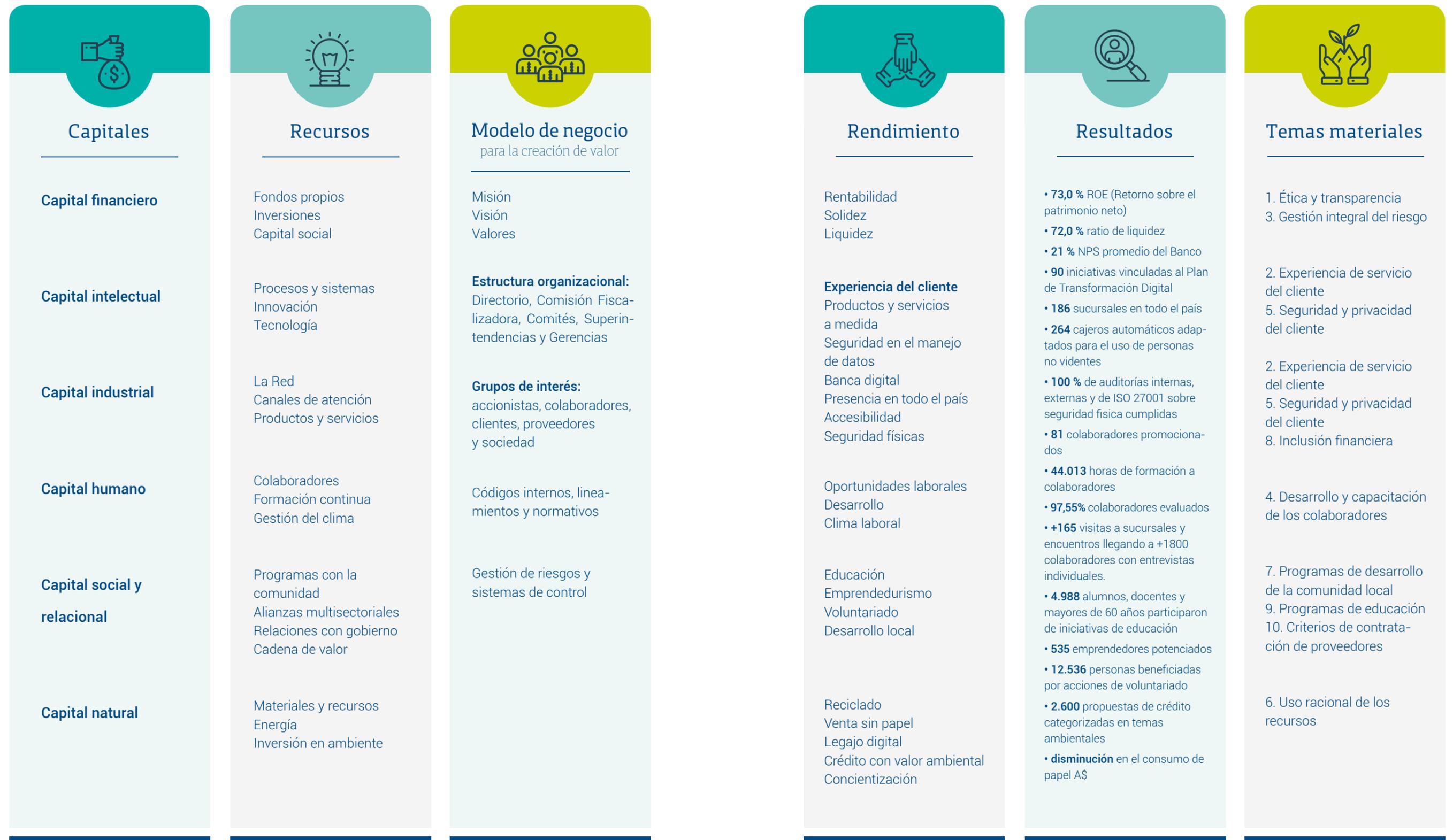
Compromiso: Brindar productos y servicios de calidad, atención personalizada y respuestas efectivas a sus necesidades.

Canales de comunicación:

- Email Marketing (EMM)
- Redes sociales
- Medios de comunicación masiva
- Encuestas y estudios de mercado
- Trato personal en sucursales y en Calidad de Atención - Av. de Mayo 701, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Atención telefónica “Patagonia en línea” al número 0810 888 8500, de lunes a viernes de 9 a 19 hs., sábados y domingos de 10 a 14 hs. y en forma gratuita al 0800 777 8500.
- Sitio Web institucional

(2) Todos los productos, servicios y operaciones de la Entidad se encuentran sujetos principalmente a la normativa del BCRA, CNV, Unidad de Información Financiera, Superintendencia de Seguros de la Nación y en cumplimiento del Código de Prácticas Bancarias, entre otros.

Modelo de Creación de Valor



Gobierno Societario

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

CAPÍTULO



09

Buenas prácticas de gobierno societario

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

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

De conformidad con lo establecido en esta Resolución, se adjunta como Anexo III a la presente Memoria Anual Integrada, el Reporte Anual 2019 del Código de Gobierno Societario.

Directorio del Banco

Responsable de la Estrategia de la Sociedad

El Directorio es el máximo órgano responsable de la implementación de las decisiones de la Asamblea de Accionistas y del desarrollo de la gestión estratégica del Banco en cumplimiento con las tareas especialmente delegadas por los

accionistas. Este tiene a su cargo la administración y estrategia del Banco y toma todas las decisiones relacionadas con ese fin, así como aquellas decisiones expresamente establecidas en la Ley General de Sociedades N° 19.550, en el Estatuto Social del Banco y en otras regulaciones aplicables.

Miembros del Directorio al 31 de diciembre de 2019

Presidente

João Carlos de Nobrega Pecego

Vicepresidentes

Oswaldo Parré dos Santos
Rubén Miguel Iparraguirre
Delano Valentim de Andrade
Marcio Hamilton Ferreira

Directores Titulares

Marvio Melo Freitas
Ernesto Juan Cassani (Director Independiente)
Giovanna María Matilde Cristóforo (Acciones Clase "A" – Directora Independiente)

Directores Titulares

Thompson Soares Pereira Cesar
Camilo Buzzi
José Ricardo Fagonde Forni
Mauricio Nogueira
Juan Manuel Trejo
Alejandro Damián Mella
Luis Carlos Cerolini (Director independiente)

Características del Directorio

Responsabilidades

El Directorio es responsable de establecer la estrategia global del negocio, debiendo aprobar las políticas generales orientadas a tal fin, velando por la liquidez y solvencia del Banco e instruyendo a la Alta Gerencia para que implemente los procedimientos y controles de gestión de riesgos. De acuerdo con lo establecido por el Estatuto Social, el Directorio se debe reunir al menos una vez por mes. Durante el año 2019 se celebraron 30 reuniones de Directorio.

Composición

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

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

Banco Patagonia posee en su Directorio dos miembros titulares

independientes, representando la mayoría en la conformación del Comité de Auditoría – CNV. Ninguno de sus miembros cumple funciones ejecutivas.

Nombramiento

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

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

del BCRA, las Entidades Financieras deberán certificar anualmente que sus Directores mantienen las condiciones exigidas por dicho Organismo para el desempeño del cargo.

Capacitación

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

En particular, para Directores y Gerentes, dichas actividades están orientadas a la actualización y formación en las nuevas tendencias del mercado. Durante 2019 se realizaron las siguientes actividades:

- Conferencias de actualización económica con periodicidad mensual a cargo de una consultora externa.
- Capacitación en temas de Prevención de Lavado de Activos.
- Convención Anual de Gerentes en la cual se tratan temas de actualidad del negocio y de interés general para el Management.
- Programa de capacitación en Idiomas.
- Reuniones de Comisiones especialistas en la Asociación de Ban-

cos de la Argentina (ABA).

- Programa de Liderazgo diseñado en conjunto con el IAE Business School.
- Programa de visita a referentes de innovación, startups y empresas líderes en Silicon Valley (San Francisco, EUA).

Evaluación

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

Gestión de conflicto de intereses

El conflicto de interés tiene lugar cuando una persona incumple un deber que le compete con la organización, en beneficio de otro interés que prioriza por motivaciones personales. El Directorio de Banco Patagonia ha considerado el tema "conflicto de interés" en los siguientes documentos:

Código de Ética:

Se identifican los posibles casos de conflicto entre los intereses personales y los intereses del negocio o sus clientes que se deberán evitar. Asimismo, este Código destina un punto a la confidencialidad de la información con la que todos los integrantes del Banco se deben desenvolver.

Código de Conducta:

Define los deberes de lealtad

con que deberán desempeñarse todas las personas en el ejercicio de sus actividades relacionadas con el rol de Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Integral, a fin de evitar posibles conflictos de interés. Asimismo, define los aspectos relacionados al uso de información privilegiada o reservada y el deber de guardar reserva.

Política de celebración de actos o contratos entre Banco Patagonia y una parte relacionada por un monto relevante:

Define los conceptos "parte relacionada" y "monto relevante", y establece el procedimiento a seguir para la aprobación de una operación de este tipo.

Política de Publicidad y Comunicación de la Información:

Contempla el deber de guardar estricta reserva para todas las personas que, debido a su cargo, actividad, posición o relación tengan información sobre el desenvolvimiento o negocios del Banco o sus Controladas, siempre que la misma no haya sido divulgada públicamente y que por su importancia pueda afectar la colocación de valores negociables o el curso de su negociación en los Mercados.

Código de Gobierno Societario:

Contempla el conflicto de interés entre los accionistas y el Banco, en oportunidad del tratamiento de un tema particular en la Asamblea de

Accionistas. Adicionalmente, este Código contempla los deberes de lealtad y diligencia que deberán tener los Directores en el ámbito de la oferta pública, y prevé que los mismos deben abstenerse de tomar decisiones cuando haya conflicto de intereses, que le impidan desempeñar su cargo adecuada y objetivamente.

Programa de Integridad:

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

Comunicación con grupos de interés

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

La Asamblea de Accionistas constituye un foro clave para la comunicación con los accionistas y la toma de decisiones. En este orden,

se considera conveniente fomentar la participación de accionistas en las asambleas, lo cual se lleva a cabo mediante los mecanismos previstos en la normativa vigente a nivel local, referidos a la publicación de convocatorias y difusión de información. A través de sus informes anuales, da a conocer los avances realizados en el año en materia de sustentabilidad.

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

Secretaría del directorio

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

Comisión Fiscalizadora

Responsable de la fiscalización de la administración de la Sociedad



El Estatuto Social del Banco prevé una Comisión Fiscalizadora integrada por tres Síndicos Titulares y tres Síndicos Suplentes, designados por la Asamblea Ordinaria de Accionistas, con mandato para ejercer durante un ejercicio económico, con posibilidad de ser reelectos. No podrán ser Síndicos quienes se encuentren comprendidos en las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los artículos 264 y 286 de la Ley General de Sociedades N° 19.550 ni en el artículo 10 de la Ley N° 21.526 de Entidades Financieras, ni en la normativa del BCRA sobre Autoridades de Entidades Financieras, ni las contempladas en la normativa de la CNV. Asimismo, la Ley General de Sociedades exige que quienes ejercen la función de síndicos sean abogados o contadores. Los nuevos miembros de la Comisión Fiscalizadora deberán ser sometidos a evaluación del BCRA y hasta tanto dicho organismo no notifique su aprobación, los mismos no podrán asumir el cargo para el cual fueron designados.

De acuerdo con lo requerido por la Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales, la totalidad de los miembros de la Comisión Fiscalizadora debe revestir la calidad de independientes. El carácter de independencia se evalúa considerando las pautas previstas en las Resoluciones Técnicas dictadas por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas.

Las principales atribuciones y deberes de la Comisión Fiscalizado-

ra son establecidas por la Ley General de Sociedades. Tiene como función principal la fiscalización de la administración de la Sociedad, a cuyo efecto examinará los libros y documentación siempre que lo juzgue conveniente, por lo menos, una vez cada tres meses. En ese mismo plazo verificará las disponibilidades y títulos valores, así como las obligaciones y su cumplimiento.

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

En ocasión de la Asamblea Ordinaria presentará un informe escrito y

fundado sobre la situación económica y financiera de la Sociedad, dictaminando sobre la Memoria, Inventario, Balance y Estado de Resultados.

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

A continuación, se detalla la composición de los miembros de la Comisión Fiscalizadora, designados por la Asamblea de Accionistas del 25 de abril de 2019, con mandato hasta la Asamblea de Accionistas que trate el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019.

Miembros de la comisión fiscalizadora

Síndicos Titulares

Mónica María Cukar
Héctor Osvaldo Rossi Camilión
Alberto Mario Tenailon

Síndicos Suplentes

María Cristina Tapia Sasot
Jorge Héctor Lorenzo
Julio Alberto Pueyrredón

Comités del Banco

Banco Patagonia cuenta con distintos Comités creados por su Directorio, 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. El objetivo de los Comités es mantener una adecuada organización, control y seguimiento de las actividades inherentes a la gestión de la Entidad.

Comités exigidos o recomendados por organismos de control

Comité de Auditoría -CNV-

Está previsto en el artículo 109 de la Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales y en el Estatuto Social, se ajusta a la normativa establecida por la 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.

Comité de Auditoría -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.

Comité de Tecnología Informática

Es responsable, principalmente, de analizar y proponer al Directorio, la política y el Plan de Tecnología y Sistemas que soporte los objetivos estratégicos del Banco y revisar periódicamente el grado de cumplimiento del mismo. 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.

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 la información y monitorear su cumplimiento. Asimismo, este Comité tiene a su cargo la elaboración de propuestas al Directorio respecto de medidas preventivas y/o correctivas tendientes a minimizar los riesgos vinculados con la seguridad informática.

Comité de Control y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

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

Comité de Protección de los Usuarios a los Servicios Financieros

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.

Comité de Riesgo Operacional

Tiene por objeto, entre otros, 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.

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 validación de los modelos y aprueba su plan anual.

Comité de Desarrollo Humano

Evalúa 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.

Otros Comités

Aun no siendo normativamente exigible, el Banco, en virtud de su dimensión y de las buenas prácticas y recomendaciones en materia de Gobierno Societario, posee los siguientes Comités:

Comité de Dirección

Es responsable de analizar y aprobar el otorgamiento de facilidades crediticias que excedan las atribuciones del resto de los comités e instancias aprobatorias vigentes en el Banco y realiza un monitoreo de la gestión de los distintos segmentos de negocios.

Comité de Negocios

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

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.

Comité de Ética

Tiene por objeto resolver cuestiones relativas a la interpretación y el alcance del Código de Ética, donde se establecen los principios éticos y de conducta que todos los miembros del Banco deben cumplir en su desempeño. Adicionalmente, debe tomar conocimiento de los reportes que surjan del Canal de denuncias "Línea Ética" o de las diferentes fuentes de detección de comportamientos que afecten los principios de integridad institucional.

Comité de Calidad

Es el responsable de evaluar y proponer al Directorio las políticas y estrategias orientadas a la Gestión de Calidad del Banco. Además, realiza revisiones de los programas y acciones inherentes a la gestión de Calidad, siendo su alcance los componentes actitudinales, de proceso, de producto, de servicio, de imagen y los relativos a la calidad de atención. El Comité realiza la planificación y el seguimiento de las acciones de mejora y los planes de acción definidos, elaborados como resultante de los distintos estudios y encuestas de clientes que periódicamente se realizan. Las temáticas tratadas en el Comité de Calidad tienen como foco la mejora de la Experiencia del Cliente

Comité de Arquitectura, Seguridad y Administración de Bienes

Es el responsable por el análisis de los temas relacionados con la infraestructura edilicia y mobiliario del Banco. Se encarga de proponer al Directorio las refacciones o remodelaciones de los centros de atención del Banco, así como también de la adquisición o venta de Bienes inmuebles involucrados en el negocio o tomados en defensa de créditos. Asimismo, se ocupa del cumplimiento de normas de seguridad y normativas municipales y nacionales que afecten los bienes propios y activos fijos del Banco y aprueba el Plan Anual de Seguridad Física que luego eleva al Directorio para su aprobación.

Remuneración del Directorio y política de remuneración de los cuadros gerenciales

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

El nivel de remuneración debería ser el que se considere necesario para atraer, retener y motivar a Directores y Superintendentes que reúnan las condiciones requeridas para ejercer dicha función. No está contemplada la posibilidad de otorgar otro tipo de beneficios tales como participaciones patrimoniales.

En relación con las remuneraciones de los cuadros gerenciales, cabe mencionar que, en función de las retribuciones para cargos similares en el mercado, del desempeño observado y desarrollo profesional y del resultado obtenido en el ejercicio, el Banco otorga remuneraciones variables y fijas, las cuales son aprobadas por el Comité de Desarrollo Humano y puestas en conocimiento del Directorio de la Entidad. Durante el ejercicio 2019, se han constituido las provisiones correspondientes para atender al pago de dichas remuneraciones variables.

Estructura organizacional

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

La estructura actual ha sido diseñada a los efectos de agilizar la toma de decisiones, crear valor para el cliente, atender a las recomendaciones en materia de gobierno societario y potenciar el compromiso organizacional de Banco Patagonia con sus grupos de interés. Actualmente, la Alta Gerencia, responsable de implementar las estrategias y políticas aprobadas por el Directorio, está compuesta por siete Superintendencias y 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 Créditos y Comercio Exterior
- Superintendencia de Operaciones
- Superintendencia de Controles Internos y Gestión de Riesgos
- Superintendencia de Negocios Digitales

Siendo las Gerencias que dependen directamente del Directorio las siguientes:

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

La Entidad atiende a todos los segmentos de clientes a través de un modelo de actuación estructurado en unidades de negocios: Personas, Empresas, Finanzas y Sector Público; cada una de las cuales concentra las relaciones del Banco con los diferentes segmentos de clientes.



Controles Internos y Gestión de Riesgos

Banco Patagonia gestiona los riesgos del negocio a través de políticas y procesos que son parte estratégica de su gestión. El Directorio define el apetito y tolerancia por el riesgo, y las áreas cumplen estos parámetros desde la identificación, medición y control constante de los mismos.

CAPÍTULO

10

Gestión de riesgos

Banco Patagonia identifica diferentes tipos de riesgos relativos a la actividad bancaria. Estos son entre otros: riesgos de crédito, liquidez, mercado, tasa de interés, operacional, reputacional, de corrupción, estratégico, de tecnología, de modelo y socioambientales. Además, también existen dispositivos específicos para los riesgos relativos a la seguridad de la información y para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.

En función de ello, implementa un proceso de gestión integral de riesgos conforme a los lineamientos establecidos por el BCRA, 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.

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

Los procesos de gestión de riesgos se transmiten a toda la Entidad, estando alineados a las definiciones del Directorio y de la Alta Gerencia que, por medio de los Comités relevantes, definen los objetivos globales expresados en me-

tas y límites para las unidades de negocio, en el marco de un proceso de fijación y control del apetito por el riesgo.

Durante 2019, se avanzó en la integración de indicadores de riesgo y de beneficio del negocio, en lo que se conoce como métricas de performance ajustada por riesgos. También se continuó robusteciendo el conjunto de metodologías y herramientas para la gestión de riesgos financieros y se avanzó en la implementación de nuevas soluciones informáticas y de datos que incluyen los más actualizados estándares en la materia.

Asimismo, la Entidad trabajó en el desarrollo metodológico de modelos internos que permiten realizar la estimación del cálculo de Pérdida Crediticia Esperada (Previsiones NIF 9) y se diseñó un flujo de procesos por el cual cada una de las actividades puedan ser llevadas en tiempo y forma a modo de garantizar la disponibilidad de la información y su resguardo en los sistemas de la Entidad.

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 exposi-

ciones dentro de márgenes de tolerancia precisos.

Riesgo de Liquidez

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

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

Riesgo de Mercado

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

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



mizar la relación riesgo-retorno.

Riesgo de Tasa de Interés

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

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

Riesgo Operacional

El riesgo operacional se define como el riesgo de pérdida resultante de la inadecuación o fallas de los procesos internos, de la actuación del personal y/o de los sistemas internos, o bien

aquellas que sean producto de eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y reputacional.

La Entidad ha implementado un sistema de gestión que se ajusta a los lineamientos establecidos por el BCRA, el cual comprende una estructura organizacional adecuada, políticas y procedimientos aprobados por el Directorio y un sistema integral que permite la administración de todas las tareas vinculadas con la gestión de dicho riesgo. Asimismo, el BCRA estableció una exigencia de capital mínimo por este concepto.

Asimismo, la Entidad cuenta con un sector de Investigaciones Especiales para la prevención de fraudes con reporte directo a la Gerencia de Auditoría Interna,

el cual es responsable de recibir denuncias de eventuales fraudes y evaluar la veracidad de las mismas. Dicho sector coordina las acciones necesarias para la detección, análisis y resolución de casos, con el fin de evitar pérdidas económicas y mitigar eventuales impactos reputacionales.

Riesgo Reputacional

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

La Entidad ha implementado un sistema de gestión que se ajusta a los lineamientos establecidos por el BCRA en la Comunicación "A" 5398 y complementarias, el cual comprende una estructura organizacional adecuada, políticas y procedimientos aprobados por el Directorio y un sistema integral que permite la administración de todas las tareas vinculadas con la gestión de dicho riesgo.

Riesgo de corrupción

El riesgo de corrupción se entiende como la posibilidad de que se realicen directa o indirectamente, cualquiera de las conductas descritas en el artículo 1° de la Ley 27.401 de

Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica en nombre, interés o beneficio del Banco, haciéndolo incurrir en responsabilidad penal o administrativa.

Con motivo de la entrada en vigor de dicha ley, Banco Patagonia renovó su estrategia de prevención de la corrupción, alineando sus políticas a los estándares internacionales vigentes en materia de integridad y lucha contra la corrupción. En función de ello, durante el año 2019 se elaboró el "Programa de Integridad", transversal a la organización y con la sinergia de todas las áreas involucradas. Como resultado, con el acompañamiento del Directorio, el Banco ha desarrollado planes de acción para consolidar la política de "tolerancia cero" frente a hechos de corrupción.

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 - Validaciones independientes

La Entidad desarrolla y utiliza modelos como uno de los soportes para la toma de decisiones en diversas áreas de la gestión, incluyendo las de riesgos. A fin de mitigar el riesgo de modelo y velar por

un correcto desempeño de los mismos, el Banco cuenta con un proceso de validación independiente de modelos liderado por la Gerencia de Validación de Modelos. Dicha Gerencia reporta a la Superintendencia de Controles Internos y Gestión de Riesgos, y su gestión se rige por políticas aprobadas por el

Directorio tendientes a implementar los lineamientos de las mejores prácticas en la materia.

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

El Banco a través de un área específica, protege a la Entidad de amenazas y riesgos de seguridad, que pueden poner en peligro la continuidad de los niveles de competitividad, rentabilidad y conformidad legal necesarios para alcanzar los objetivos planteados por el negocio, asegurando los datos y la información, con la ayuda de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

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

Se dispone de un proceso de desarrollo e implementación de estrategias y planes utilizados para alcanzar los objetivos planteados oportunamente.

La Estrategia de Seguridad de la Información es un componente indispensable para lograr un liderazgo de alto nivel en la protección de los activos de información. Esta práctica ayuda a la Entidad a:

- desarrollar visibilidad ejecutiva de las medidas de protección implementadas,
- difundir y fomentar una cultura de seguridad de la información basada en la razonable gestión

de los riesgos asociados a los activos y trabajar en una defensa contra los ciberataques.

Este modelo, es capaz de soportar las necesidades presentes y futuras de la Entidad, 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 los cambios en el Plan de Negocios, brindando soporte en materia de seguridad informática y protección de activos de información, con un ventaja competitiva y sostenible en el tiempo.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

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

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

La Gerencia de Prevención de Lavado de Activos reporta funcionalmente al Directorio del Banco, en especial al Oficial de Cumplimiento, y tiene una relación matricial con la Superintendencia de Controles Internos y Gestión de Riesgos. Esta Gerencia ejecuta los lineamientos propuestos por el Directorio y en especial por el Oficial de Cumplimiento en materia de prevención, coordinando los mecanismos y controles necesarios para prevenir que el banco sea utilizado en actos de naturaleza delictiva.

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

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

Riesgos ambientales y sociales

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

En lo que respecta a la gestión del Riesgo Operacional, durante 2019 se ha cumplido con el plan de trabajo establecido al inicio del mis-

mo, que consiste en la actualización de los mapas de procesos para la realización de las autoevaluaciones de riesgo, identificación y evaluación de riesgos y controles, con su consecuente definición de planes de acción e indicadores de riesgos (KRI). A su vez, se ha dado cumplimiento a la confección de la base de eventos de Riesgo Operacional con su reporte periódico al Directorio, a través del Comité de Riesgo Operacional, y al BCRA, a través del régimen informativo correspondiente.

Banco Patagonia implementó mejoras en los procedimientos internos y en las herramientas utilizadas, con el objetivo de continuar robusteciendo la gestión del riesgo operacional.

En relación a la gestión de Riesgos Financieros, en el marco de un dispositivo de gestión adaptado a los lineamientos establecidos por el BCRA en la Comunicación "A" 5398 y sus modificatorias y complementarias



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

Controles internos

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

Esta Gerencia desarrolló una metodología de evaluación del ambiente de control interno alineada con estándares internacionales, denominada COSO por sus siglas en inglés, *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*. Su objetivo es evaluar el ambiente de Controles Internos del Banco, garantizando de manera razonable el cumplimiento de la eficiencia y eficacia de los controles, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y normas aplicables, 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:** Consiste en realizar una revisión de aquellos controles ejecutados en el ámbito corporativo con el objetivo de prevenir y detectar debilidades que pueden comprometer al ambiente de control de toda la organización.

- **Controles a nivel de Procesos:** Que consiste en llevar a cabo una revisión del funcionamiento y flujo-gramado del proceso, para luego evaluar y testear el diseño y ejecución de los controles identificados.
- **Controles Generales de TI:** que consiste en evaluar los controles aseguran la confiabilidad y la integridad del ambiente de procesamiento de datos y de los sistemas aplicativos que operan en este ambiente y atienden a los distintos procesos del Banco.

Durante el año 2019 el área de Controles Internos, en cumplimiento del Plan Anual establecido, realizó diversas evaluaciones de los controles tanto a nivel de Entidad, como también en los procesos y la tecnología informática del Banco.

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 CNV como así también ante el BCRA.

Actividades de control

Banco Patagonia define y garantiza el tipo y la calidad de la información generada, que debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y en tiempo para que permita a los involucrados cumplir con sus responsabilidades. No solo se trata de información generada internamente, sino también de aquella referida a asuntos externos. Ambas constituyen condiciones necesarias para la toma de decisiones y la presentación de informes a terceros.

Durante el 2019 comenzó a regir la actualización de las Normas Mínimas sobre Controles Internos (Com. "A" 6552), por medio de la cual el BCRA incorporó nuevas exigencias a la

Gerencia General (o autoridad equivalente), al Comité de Auditoria y a la Auditoria Interna, poniendo foco en la Supervisión Consolidada, Gobierno Societario y Administración en Base a Riesgos.

Entre las nuevas exigencias del Comité de Auditoria se destaca la evaluación y opinión sobre la efectividad del sistema de control interno de la Entidad, el monitoreo del proceso de elaboración y publicación de los Estados Financieros, la revisión de operaciones en las cuales exista conflicto de intereses con integrantes de los órganos sociales o accionistas controlantes. Con respecto a los integrantes del Comité de Auditoria la mencionada norma sugiere la implementación de Programas de Capacitación.

Durante 2019, el Comité de Auditoria -BCRA- de Banco Patagonia aprobó la adecuación de su reglamento y del Manual de Auditoria Interna a efectos de alinear dichos documentos a las nuevas disposiciones incorporadas a las "Normas Mínimas sobre Controles Internos" del BCRA por la comunicación mencionada. Dicha adecuación fue aprobada luego por el Directorio de la Entidad.

Asimismo, el Comité de Auditoria aprobó la actualización del Manual de Auditoria del Sistema de Gestión de Calidad, el cual tiene por objeto fijar los principios básicos y las principales actividades desarrolladas por la Auditoria Interna para la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad de la Organización.

Además, la Gerencia de Auditoria Interna continuó participando del circuito de intercambio de correspondencia con los organismos de contralor quienes realizan, sobre la Entidad y sus subsidiarias en el país, actividades de fiscalización, por las cuales solicitan

información, documentación y emiten recomendaciones de mejoras en los controles.

La participación de la Gerencia de Auditoría Interna en el circuito mencionado tiene como objetivo acompañar la generación de las respuestas producidas a las observaciones, en lo que respecta a la calidad de las mismas y que sean proporcionadas en tiempo y forma.

Asimismo, a lo largo del año el Comité de Auditoría - BCRA tomó conocimiento de la evolución del Proyecto de Transformación Digital de la Entidad, por medio de la participación del Superintendente de Negocios Digitales en algunas de sus reuniones, quien detalló los principales lineamientos y acciones a desarrollar y la aplicación de la metodología Agile. El proyecto mencionado se basa en los pilares de cultura organizacional, mejora permanente de la experiencia del usuario, innovación, posicionamiento digital, eficiencia operativa e infraestructura de TI.

Monitoreo

Banco Patagonia monitorea su sistema de control interno a tra-

vés de un proceso que evalúa su calidad y desempeño. Esto se logra mediante actividades de monitoreo en marcha, evaluaciones separadas o una combinación de ambas.

El monitoreo a través de Auditoría Continua permite un alcance a toda la red de sucursal y procesos centralizados de la Entidad. Asimismo, permite una optimización en los tiempos de ejecución del trabajo por parte de los auditores internos, complementando las auditorías realizadas en forma presencial, permite la detección de acontecimientos o situaciones no deseables de manera oportuna y eficiente y permite analizar tendencias, identificar debilidades en los procesos, mejorar procesos existentes y verificar el cumplimiento normativo.

Dentro de las nuevas exigencias del Comité de Auditoría, introducidas por la actualización de las Normas Mínimas sobre controles internos se encuentran algunas vinculadas con la labor de los auditores externos, tales como la recomendación al Directorio de los candidatos a desempeñarse como auditores externos así como las condiciones de

contratación, proveer los mecanismos para que los informes de los auditores externos e internos no contengan limitaciones en el alcance de sus tareas y sean presentados en tiempo y forma, mantener reuniones periódicas para analizar la exposición a riesgos, verificar la adecuada labor y desempeño del Auditor Externo y monitorear el proceso de elaboración y publicación de los Estados Financieros.

En el marco de lo expuesto, durante el año 2019, participaron en las reuniones del Comité de Auditoría, previo a la emisión de los Estados Financieros, el Auditor Externo y el Gerente de Contabilidad y Régimen Informativo de la Entidad, a efectos de exponer los datos más relevantes, las principales variaciones patrimoniales y de resultados de cada período, los diferentes criterios contables aplicados y los principales indicadores financieros registrados.

Asimismo, durante 2019 la Gerencia de Auditoría Interna continuó participando del circuito de tratamiento de los informes de Auditoría Externa, mediante el análisis de la razonabilidad del

contenido de los mismos y de las respuestas otorgadas por las áreas involucradas, previo a su emisión.

Durante el ejercicio el Comité de Auditoría de Banco Patagonia S.A. tomó conocimiento del Memorandum de Planificación de Auditoría Externa emitido el 28.06.19, en el cual se detallan las tareas que previó realizar la Auditoría Externa durante el ejercicio 2019, destacándose el análisis de riesgos significativos del negocio.

Respecto a la actividad de la Gerencia de Auditoría Interna, durante al año 2019 se utilizó para la planificación de los trabajos, un enfoque plurianual, tanto para las sucursales como para los procesos críticos de la Organización, contemplando un seguimiento y revisiones periódicas, en base a los resultados obtenidos a partir de la elaboración de una matriz de riesgos.

Principales proyectos llevados a cabo en 2019 por la Gerencia de Auditoría Interna

- Se continuó trabajando en el diseño y desarrollo de indicadores y alertas dentro del marco de aplicación del proyecto de Metodología de Auditoría Continua mediante la conformación de mesas de trabajo interdisciplinarias integradas por representantes de las distintas áreas de la Gerencia de Auditoría Interna.

- Se iniciaron los trabajos para el desarrollo de tableros de control de los indicadores y alertas en producción vinculados a Sucursales, Investigaciones Especiales y Cambios.

- Se implementó el Monitoreo Remoto para la verificación de los controles efectuados por el personal de la sucursal relacionado con la aplicación de las Medidas Mínimas de Seguridad, permitiendo un control más efectivo y oportuno acerca del cumplimiento de estas, tales como apertura de la sucursal, apertura y cierre del tesoro, balanceos de ATM y TAS.

- Se realizó la revisión del Ciclo Compras y Pago a Proveedores verificándose entre otras cuestiones el cumplimiento de lo establecido por la Entidad a través de la normativa vigente respecto a las modalidades de contratación de proveedores, la existencia e integridad de la documentación que respalda las compras y 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.

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

- En materia de Prevención del Lavado de Activos, del Financiamiento al Terrorismo y otras actividades ilícitas, se efectuaron actividades de control entre las que se destacan las auditorías de los procedimientos de control implementados por la Entidad y de los sistemas informáticos involucrados en esta operatoria, con la finalidad de asegurar la integridad en el monitoreo de las operaciones, el cumplimiento de las pautas de control interno y de los entes de contralor Banco Central de la República Argentina y de la Unidad de Información Financiera en la operatoria.

- Se verificó el cumplimiento de las obligaciones de la Entidad ante los Programas de Crédito para el desarrollo de la Producción y Economías Regionales, con el objetivo de que el Organismo de Control le permita a Banco Patagonia seguir participando de los mismos.

- Se incrementó la eficiencia en el monitoreo de diferentes operatorias, a partir del desarrollo de indicadores orientados al seguimiento de las mismas como ser los riesgos asociados a diferentes líneas de préstamos y control de cambios, verificándose el cumplimiento de los límites dispuestos por el BCRA para las operaciones de venta de moneda extranjera realizadas a través de los distintos canales habilitados (Sucursal, Patagonia e-bank, Mobile y ATM).

Se prevé en 2020 la realización de auditorías de sucursales a distancia, lo cual genera importantes mejoras de control y mayor eficiencia.



- Se llevaron a cabo revisiones sobre los canales electrónicos tales como e-bank y Mobile Banking y en los sistemas de transferencias de fondos, servicios que facilitan la realización de operaciones bancarias a los clientes evitando que se deban trasladar a las sucursales con ahorro de tiempo y costo, como también prescindir del uso de formularios y comprobantes impresos. El objetivo de estas es verificar que se cumplan con las condiciones de seguridad necesarias y con las funcionalidades mínimas que son

requeridas normativamente.

- Se verificó el adecuado funcionamiento del sistema Plataforma Comercial y su correcto uso por parte de las sucursales. La implementación de esta plataforma facilita a las sucursales la gestión de nuevos clientes y productos, implementando la metodología de legajo y firma digital, y obviando el uso y archivo de diferentes fórmulas impresas.
- Se efectuó la auditoría de Protección de Datos Personales y la adopción de mejores

prácticas de Ciberseguridad, a efectos de verificar que la información sobre los datos de las personas que obtiene la Entidad sean adecuadamente tratados resguardados y registrados conforme los requerimientos legales y normativos vigentes.

Durante el año 2019 la totalidad de los trabajos emitidos por la Gerencia de Auditoría Interna (181 trabajos planificados) poseen la estructura de "file digital", una metodología de referenciación de papeles de trabajo y de almacenamiento de la información que

permitió un ahorro en el consumo de papel, energía y costos de resguardo de documentación.

Por otra parte, se continuó con un esquema de visitas trianual a las sucursales, las cuales son auditadas en función a un programa de trabajo, el cual fue actualizado y aprobado por el Comité de Auditoría. Dicho esquema permite una optimización de los tiempos de trabajo, así como un ahorro en los gastos de traslado y estadía de los auditores.

Códigos internos

Un conjunto de documentos internos, normas y políticas aprobadas por el Directorio, guía el accionar de Banco Patagonia. Entre otros podemos mencionar:

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 III 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.

Manual de Desarrollo Humano y Clima Organizacional:

Describe las funciones, procesos y prácticas vinculadas a la selección, evaluación y remuneración de todos los empleados del Banco.

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.

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.

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 asegu-

rar su disponibilidad, integridad y confiabilidad.

Política sobre prevención y control del lavado de activos y financiamiento del terrorismo:

Siendo el Directorio el responsable de instruir y aprobar la implementación del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, Banco Patagonia adopta políticas, procedimientos y controles a los efectos de mitigar el riesgo de ser utilizado por terceros con objetivos criminales de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, orientando la actuación de todos sus integrantes en relación con su prevención y su lucha.

Política sobre Publicidad y Comunicación de la Información:

Establece los lineamientos para proveer en forma oportuna y correcta toda información pertinente, de acuerdo con los requerimientos legales y regulatorios aplicables en los mercados donde las acciones y otros valores del Banco sean autorizados a la oferta pública.

Política sobre requisitos mínimos de divulgación de la información:

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

Código de protección al inversor aplicable a su actividad como fiduciario financiero:

Código adoptado por el Banco Patagonia en su función de fiduciario financiero en Fideicomisos con Oferta Pública.

Código de protección al inversor aplicable a su actividad como agente de custodia de productos de inversión colectiva de fondos comunes de inversión:

Código adoptado por Banco Patagonia para su actividad de Agente de Custodia de Productos de Inversión Colectiva de fondos comunes de inversión.

Política de Gestión del Canal de Denuncias

La Línea Ética de Banco Patagonia les permite a todos sus colaboradores y proveedores dar a conocer la ocurrencia de irregularidades que afecten los principios de integridad institucional, ya sea que hayan tenido lugar en el pasado o estén ocurriendo en el presente. Las denuncias podrán efectuarse anónimamente o revelando la identidad del denunciante, y serán gestionadas de modo seguro y confidencial.

En 2019 se procedió a actualizar la Política de Gestión del Canal de Denuncias de la Línea Ética, en el marco de su revisión anual, asumiendo el Comité de Auditoría 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. Asimismo, se estableció que las responsabilidades de la implementación y el control de esta política queda bajo el sector de Investigaciones Especiales y de la Gerencia de Clima Organizacional. Estas adecuaciones expuestas fueron aprobadas por el Comité de Auditoría y posteriormente por el Directorio de la Entidad.

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

- Total confidencialidad en el tratamiento de las mismas.
- Presunción de inocencia y respeto por los derechos de las personas presuntamente implicadas.
- Rigor en las investigaciones que se lleven a cabo, a través del análisis exhaustivo de los hechos denunciados, para asegurar la veracidad de las posibles irregularidades.
- Se podrán denunciar hechos relacionados a: todo aquello que atente contra el Código de Ética y el Clima Organizacional; posibles situaciones de fraude y/o corrupción; conflictos de intereses; descuido o uso inapropiado de los activos de la Entidad; y Mobbing (acoso laboral).

Durante 2019 se recibieron denuncias, internas y/o externas, de posibles fraudes y se efectuaron las investigaciones pertinentes de manera profesional, objetiva y exhaustiva, interactuando con las Gerencias/Sectores del Ban-

co correspondientes según cada caso. Todas las investigaciones fueron llevadas a cabo por el Sector de Investigaciones Especiales con el debido tratamiento confidencial que amerita la información y el debido respeto a los derechos de las personas o de Clima Organizacional.

Canales de comunicación

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

Sistema de reclamos para grupos de interés externos

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

Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Las políticas y procedimientos en la materia son comunicadas a los colaboradores de la Entidad.

A lo largo de 2019, Banco Patagonia continuó implementando herramientas necesarias para el control y prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

En este sentido, la Entidad desarrolló un nuevo aplicativo para vincular clientes registrados en su base de datos, y mantuvo actualizada la normativa interna incorporando las modificaciones que fueron surgiendo en la normativa externa.

Las capacitaciones internas a los colaboradores en materia de prevención del lavado y financiamiento del terrorismo fueron:

- La implementación de un curso e-learning obligatorio para toda la dotación.
- La participación de la Alta Gerencia, Gerencias Centrales, y todos los integrantes de la Gerencia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en cursos y jornadas presenciales dictados por especialistas externos sobre actualización en prevención de lavado de activos.
- La realización de inducciones a colaboradores ingresantes.
- El desarrollo de conference calls realizadas a las distintas regiones, referidas a actualización de legajos y normativa actualizada de Sujetos Obligados.

En cuanto a acciones de capacitación externa sobre la temática, en

2019 hubo participaciones en distintos encuentros, incluyendo:

- 9° Congreso Sudamericano Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Fórum.
- 15° Encuentro Anual sobre Prevención Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. FAPLA.
- Conferencia Anual "Data privacy & cyber security compliance 2019" Forum.
- Smart Business Solutions S.A.

Gestión del Banco

Banco Patagonia es una de las principales entidades financieras de la Argentina con una vocación orientada al cliente y que trabaja con un enfoque de gestión hacia el cliente y los negocios digitales con una oferta de servicios innovadores que responden a las demandas de los grupos de interés y los mercados.

CAPÍTULO



11

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

Banco Patagonia ratifica su objetivo de posicionarse dentro de los principales Bancos privados del Sistema Financiero Argentino, para lo cual trabaja en el cumplimiento de los proyectos estratégicos que funcionan como los pilares para el desarrollo de todos sus negocios; como así también en la atención a todos los segmentos de clientes a través de su Red de Sucursales, con presencia en todas las provincias, los Centros de Empresas; y la atención en sus cana-

les de atención on line, Mobile y a través del Centro de Atención Telefónica.

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

Negocios digitales

A partir de este año se iniciaron las actividades de la nueva Superintendencia de Negocios Digitales, cuya principal misión es la de ser responsable de ofrecer al Banco las herramientas y metodologías adecuadas al proceso de transformación digital, generando eficiencia operacional, mejorando la experiencia de los clientes y colaboradores y mayores oportunidades de negocios.

El primer paso dado fue la creación de la estructura junto con la definición de los diferentes roles de los integrantes de dicha Superintendencia, la cual fue conformada por la actual Gerencia de Canales Electrónicos y Alternativos de Venta y la creación de la nueva Gerencia de Innovación, ambas con el objetivo de alcanzar los lineamientos definidos en la misión del área.

Como parte del trabajo colaborativo junto al resto de las áreas del Banco, en el mes de abril de este año fue aprobada la Estrategia de Transformación Digital del Banco de los próximos años.

La construcción de la Estrategia de Transformación Digital se basó en la definición de pilares fundamentales con objetivos, metas e indicadores concretos a partir de la ejecución de un plan de acción integral que le permitirá al Banco llevar adelante el proceso de Transformación Digital con la ambición de ser reconocido por:

- Tener una cultura organizacional ágil, innovadora y competitiva dentro del mercado financiero argentino.
- Consolidar a los canales digitales como el principal canal transaccional con los actuales clientes, así como también en la principal fuente de generación de nuevos clientes
- Ser uno de los principales bancos en experiencia de clientes e innovación en la banca tradicional
- Ser una empresa que impulsa la automatización de sus procesos y la incorporación de las nuevas tecnologías de manera natural y habitual.

Redefinición de las iniciativas del Plan Estratégico vinculadas a la Transformación Digital, siendo encabezadas las mismas por la Superintendencia de Negocios Digitales

En este contexto, se definieron los siguientes ejes de acción como parte de los principales desafíos y proyectos para el año:



Durante el 2019, en el marco del proyecto de Transformacional Digital, el Banco realizó una inversión muy importante en la contratación de nuevos talentos, en la formación y capacitación de los mismos, en la incorporación de proveedores de servicios para acelerar los procesos de implantación de las diferentes metodologías de trabajo, así como también para incorporar e implementar nuevas herramientas y/o soluciones tecnológicas.

Dentro de las principales iniciativas, ejecutadas e implementadas, vinculadas al Plan de Transformación Digital, se destacan las siguientes:

- Inauguración del HUB Banco Patagonia, con 6 salas ágiles operando en simultáneo, un laboratorio donde se conectan las personas con las ideas.
- Incorporación y formación sobre las nuevas metodologías y formas ágiles de trabajo, que ya involucran a más de 100 colaboradores del Banco.
- Implementación de nuevas salas ágiles abocadas a la mejora de UX de los clientes en los canales digitales actuales (e-bank Personas, App Patagonia Móvil e e-bank Empresas)
- Aprobación de nuevos proyectos de Innovación y UX vinculados a nuevas plataformas y/o soluciones digitales para actuales y potenciales clientes Incorporación de nuevos talentos y conformación de equipos multidisciplinarios, agregando nuevas técnicas de trabajo centrado en el usuario como Service Design / Design Thinking.
- Lanzamiento del 1er MeetUp en el Hub Banco Patagonia
- Inmersión de Ejecutivos del Banco en misiones a Silicon Valley.
- Fortalecer la imagen del Banco a partir de la ejecución del plan de posicionamiento digital interno y externo Lanzamiento de la primera campaña en redes sociales a clientes para incentivar la conversión a clientes digitales.
- Se continuó con el proceso de digitalización de datos y documentación de los clientes.
- Inmersión en nuevos proyectos de RPA
- Dictado del Módulo "Mentalidad Digital" en el marco del Programa de Formación en Liderazgo para Alta Gerencia implementado en el IAE.



“

un laboratorio donde
se conectan las
personas
con las ideas

Cientes

Banco Patagonia sigue trabajando para afianzar su presencia en diferentes regiones del país y en todos los segmentos de negocio con una propuesta de productos y servicios adaptadas a cada perfil con foco en los canales digitales y sistemas innovadores de atención.

CAPÍTULO



12



+600.000

ventas en los productos de paquetes, seguros y tarjetas a través de la Red de Sucursales

120 millones

de envíos digitales a clientes incluyendo correos electrónicos, SMS y mensajes Push.

Perfil de los clientes

Banco Patagonia trabaja para lograr una atención personalizada que le permita dar respuestas efectivas a las necesidades de sus clientes, garantizándoles servicios y productos de calidad adaptados a sus perfiles.

El Banco segmenta sus clientes en las siguientes categorías:

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

poseen una actividad comercial, adultos mayores y jubilados.

- **Empresas:** Corporate, Grandes Empresas, PyMEs y Agronegocios.

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

Cantidad de clientes por unidad de negocio	2019	2018
Negocios con el sector público, entidades financieras e institucionales		
Finanzas y sector público	843	826
Negocios con Empresa		
Empresas	48.035	46.387
Negocios con Personas		
	1.155.072	1.200.544
TOTAL	1.203.950	1.247.757

La Red

Durante 2019, Banco Patagonia continuó reforzando su presencia a nivel nacional. Abrió la sucursal Fernández Oro, en la Provincia de Río Negro y dos centros de atención (CAT Universidad de La Rioja y CAT Universidad Lomas de Zamora), relocalizó las sucursales de Cinco Saltos (Provincia de Río Negro) y de Parque Centenario (Ciudad de Buenos Aires) y dispuso un centro de atención exclusivo de Alta Renta en las sucursales de Córdoba, Rosario y Mendoza. Además, trabajó en la mejora de la atención al cliente implementando sistemas de gestión de turnos en más de 30 sucursales.

La Red en números:

- **186** sucursales
- **23** centros de atención
- **606** cajeros automáticos
- **397** terminales de autoservicio
- **+ 600.000** ventas en los productos de paquetes, seguros y tarjetas
- **2.005** colaboradores en la Red de Sucursales
- **11.040 m²** intervenidos por obras

Canales digitales

El Banco cuenta con diferentes canales digitales y de autogestión que destinados a satisfacer las necesidades de cada segmento de clientes

- Patagonia Móvil para operar a través de dispositivos móviles
- Patagonia e-bank para operar a través de Internet
- Red de Cajeros Automáticos Patagonia 24
- Terminales de Autoservicio (TAS)

Patagonia Móvil y Patagonia e-bank

A través de la App Patagonia Móvil, el Banco ofrece diversas funcionalidades de consultas, transacciones financieras y contratación de productos. Por otro lado, a través de las plataformas de online banking - una orientada al segmento Personas y otra al segmento Empresas - el Banco permite a sus clientes acceder fácilmente a sus productos a través de Internet.

+560.000

usuarios digitales activos en Patagonia e-bank y Patagonia Móvil

+37%

de crecimiento de usuarios de la App Patagonia Móvil

Cajeros Patagonia 24 y Terminales de Autoservicio

La red de cajeros Patagonia 24 está compuesta por 606 cajeros automáticos, de los cuales 523 se encuentran instalados en sucursales, dependencias y Bancos en planta y 83 fuera del ámbito de las sucursales, en distintas localidades del país.

Por otro lado, el Banco cuenta con 397 terminales de autoservicio (TAS), servicio exclusivo para clientes en lobbies de las sucursales.

Centro de Contacto con Clientes

2019 fue un año de grandes avances en el contacto con los clientes. Banco Patagonia logró en este período:

- Adaptar e incorporar el Modelo de Actuación Comercial en todo el Centro de Contacto en un 100 %.
- Capacitar y adaptar también en un 100 % al nuevo modelo de atención telefónica, con medición de resultados que consiguieron mejorar el tiempo de curva de aprendizaje y mejora en la performance los operadores.
- Aplicar mejoras tecnológicas, como la incorporación de stop debit al IVR y formas de pago, y un nuevo sistema de medición de Adherencia al Schedule para mejorar la eficiencia de los recursos (tiempo de logueo/deslogueo)

El Centro de Contacto en números:

- **7.398.364** de llamadas totales por Autogestión (IVR)
- **556.525** llamadas atendidas por operador
- **162.996** correos electrónicos
- **15.880** seguros vendidos

Presencia en redes sociales

En 2019, el Banco aumentó su presencia en las principales redes sociales. En algunas, como LinkedIn e Instagram, lo hizo incluso en un 110 % y 87 %, respectivamente. En Instagram el crecimiento se debió a la generación de stories y al mayor envío de consultas y reclamos por esta vía.

Presencia en redes sociales	Descripción	Cantidad de seguidores en 2019
 Facebook	Plataforma más consumida por la audiencia del Banco. Funciona como vía bidireccional y se comunican campañas, shows, beneficios y tutoriales.	169.370
 Twitter	Canal dinámico que posee un contenido efímero que presenta constantes oportunidades de participar de temas coyunturales. Esta plataforma se utiliza principalmente para resolver consultas realizadas directamente al perfil del Banco.	13.920
 LinkedIn	Red social orientada a relaciones comerciales y profesionales. Su objetivo es promocionar la imagen del Banco como un lugar de trabajo que satisface las necesidades de sus empleados actuales y futuros. Actualmente se publican contenidos institucionales y comerciales	71.765
 YouTube	Como principal plataforma de contenidos audiovisuales, se utiliza como depositario de los materiales generados en tal formato de manera unidireccional. Los principales temas que se comunican son tutoriales y comerciales del Banco.	2.690
 Instagram	Principal plataforma donde se comunican los contenidos de shows y entretenimiento y beneficios. Funciona como un canal bidireccional que redirecciona las conversaciones a mensajes privados para resolución de reclamos.	9.302

Gestión de reclamos

Banco Patagonia realiza el seguimiento de reclamos, consultas e inquietudes recibidas, y su gestión, análisis, resolución y la correspondiente comunicación a los clientes. Para ello, se involucra a todas las áreas de la Entidad con el fin de lograr un abordaje y resolución integral a las consultas de los clientes. Los reclamos son gestionados a partir de la herramienta de seguimiento de reclamos (SSR) y del sistema Workflow.

Cantidad de consultas por canal	2019
Atención telefónica	69.836
Atención de quejas y reclamos	6.457
Red de Sucursales	60.189
Administradoras	11.360
TOTAL	147.842



Frente a los reclamos recibidos, las acciones de mejora realizadas fueron:

- Finalización automática con envío de mail: se avanzó en una automatización que garantiza el envío de mails al cliente para notificar la gestión y finalización de sus reclamos.
- Resolución de reclamos en un plazo de 10 días: se implementó en julio una disminución de 5 días en la resolución de reclamos. El plazo de resolución era de 15 días y a partir de agosto se redujo a 10 días.

Negocios con Personas

Durante el año 2019, Banco Patagonia se enfocó en consolidar su estrategia de adquisición de nuevos clientes a través de canales digitales, brindando la mejor experiencia de usuario. Además, se propuso afianzar sus relaciones comerciales con los principales partners estratégicos, como por ejemplo Mercado Pago, de manera tal, de poder encontrar soluciones innovadoras para sus clientes, en un entorno de trabajo colaborativo.

En línea con los avances del mercado, durante el año 2020 Banco Patagonia focalizará su estrategia en la adquisición de nuevos clientes, basados en la innovación y experiencia de usuario.

En esta línea los objetivos están focalizados en maximizar la experiencia del cliente, al igual que priorizar el desarrollo de nuevos canales de adquisición de clientes a partir de soluciones digitales y autogestionadas, con propuestas disruptivas que permitan agregar valor.

Cuentas y paquetes

Buscando llegar a más clientes con opciones de mejor experiencia, este año el Banco lanzó Patagonia para Menores y ECHEQ.

Banco Patagonia actualizó la oferta con el lanzamiento de Patagonia para Menores, un nuevo producto formado por una caja de ahorro en pesos y tarjeta de débito destinado al uso de un menor de edad en carácter de autorizado, que incentiva la bancarización desde la temprana edad. También presentó ECHEQ, un nuevo medio de pago electrónico con características similares a los cheques físicos, pero 100 % digital. Esto facilita mayor trazabilidad y seguridad en la gestión de cheques, transparencia en la cadena de pagos y disminución de motivos de rechazo por defectos formales.

Además, desarrolló canales que permiten la captación de clientes por medios digitales, como Patagonia Universitaria, con aceptación digital para brindar servicios diseñados especialmente para la Comunidad de Alumnos Universitarios, e incorporó nuevas alertas que permiten mayor transparencia de los procesos al informar a los clientes sobre sus pagos y vencimientos, y también las novedades cuando se identifica una transacción dentro del punto de compromiso, por lo que disminuye la posibilidad de fraude.

Tarjetas

Actualización de la oferta de tarjetas: lanzamiento del producto Amex Black y avances en la implementación de tarjetas con tecnología Contactless.

En relación con Tarjetas de Crédito, Banco Patagonia amplió la oferta de productos American Express con el lanzamiento de Amex Black a partir del 2 de agosto de 2019, ofreciendo a sus clientes del segmento Alta Renta una nueva alternativa para disfrutar de sus beneficios.

Respecto a las Tarjetas de Débito, el Banco logró que más del 70 % del stock de su cartera utilice tecnología EMV (chip) logrando transacciones más seguras. Por otro lado, a partir de agosto 2019 se le suma la tecnología Contactless a todos los nuevos plásticos, modernizándose aún más este medio de pago. También se implementaron nuevos límites de extracción, compra, pago de servicios y transferencias para todos los segmentos, atendiendo las necesidades que cada uno demanda.

Préstamos

Banco Patagonia se enfocó en ampliar su oferta con mejores condiciones para clientes, incorporando funcionalidades digitales a sus servicios

En materia de préstamos, el Banco lanzó una nueva línea en UVA (Unidad de Valor Adquisitivo) que permite a los clientes acceder a un préstamo con una cuota inicial más baja. También incorporó el alta de Préstamos Personales en la Plataforma Comercial de Sucursales con un legajo 100 % digital y estableció estrategias de tasas diferenciales para los canales electrónicos Patagonia e-bank y Patagonia Móvil.

Inversiones

En materia de inversiones, el Banco continuó con la estrategia de incentivo de uso de los canales digitales a través de tasas diferenciales por plazos determinados. De esta manera, logró un 48 % de participación de canales electrónicos.



nuevos
clientes
a través de
canales digitales,
brindando la
mejor experiencia
de usuario

Negocios con Seguros

En 2019, las ventas de seguros superaron en un 19 % las del año anterior

Afianzando su misión de contar con una oferta integral de seguros orientada a los diferentes segmentos de clientes, el Banco buscó brindar soluciones que se adaptaran al contexto social y económico. Así, se consolidó el Modelo de Seguros para Empresas y concretó el lanzamiento de seguro para el Agro, incluyendo a este segmento en la oferta de productos.

Con el objetivo de encuadrar el Negocio de Seguros en el marco normativo vigente, Banco Patagonia dio entero cumplimiento a la capacitación continua y obligatoria de la Superintendencia de Seguros de la Nación realizada por los responsables de atención al cliente asegurado en cada uno de los puntos de venta.

Alta Renta

52,3 % de crecimiento en el segmento de Renta Alta

Distintas acciones promovieron el crecimiento del segmento de Clientes Alta Renta, que pasaron de 8.023 para diciembre de 2018 a 12.218 clientes en diciembre de 2019. Por un lado, la invitación de cenas a clientes de todas las re-

giones con Centros de Atención Exclusiva. Y por el otro, la realización de desayunos en esos centros con los principales inversores y de un evento lanzamiento para la Amex Black en el Hotel Llao Llao, en Bariloche. También la cuidada selección y capacitación de asesores dedicados a la atención preferencial de este tipo de clientes en el Centro de Contactos.

Negocios con Empresas

Con foco en la transformación digital, el Banco formó a sus colaboradores para que ellos acompañen a los clientes del segmento empresas en la aplicación de nuevas herramientas que faciliten la operatoria financiera de sus negocios.

En 2019 Banco Patagonia buscó potenciar el desarrollo conjunto de los distintos perfiles que conforman el segmento de clientes empresas para brindar así un mayor nivel de servicio. Este diferencial le permitió al Banco profundizar la cercanía con los clientes, fortalecer su relación con socios estratégicos y mitigar el riesgo en aquellos sectores más vulnerables. Como consecuencia, la Entidad pudo dis-



minuir el ratio de mora incluso por debajo del sistema financiero. Acompañando el desarrollo digital de toda la institución, el Banco también llevó adelante diversas iniciativas que buscaron dotar a la fuerza comercial de información sobre el comportamiento de los clientes dentro del sistema financiero. Esto permitió, en conjunto con más capacitación y formación, una mayor preparación de

los colaboradores para afrontar sus desafíos.

Banco Patagonia brindó herramientas a los oficiales empresas y pyme, que les permiten acceder a informes de sus clientes y prospectos antes de desarrollar nuevos negocios y así mitigar riesgos en la gestión del crédito y facilitar su visualización.

Adicionalmente, Banco Patagonia continuó profundizando sus relaciones comerciales con clientes estratégicos a través de exposiciones, eventos deportivos, espectáculos musicales y encuentros exclusivos en la Sede del Banco.

Corporate

La especialización de este segmento genera el desafío de poner al alcance de los clientes ofertas competitivas y valoradas. Teniendo en cuenta este reto, el Banco brindó al equipo comercial capacitación específica junto con herramientas e información adecuadas, lo que permitió incrementar la cercanía con los clientes en años de constantes cambios. En esta línea, se

incrementó en más del 50 % el volumen de cobros y pagos, excluyendo el pago de haberes.

El Banco también continuó creciendo en el mercado de capitales con colocaciones y emisiones con los principales clientes bajo una nueva modalidad. El buen desempeño de este segmento se refleja en su destacado aumento en el resultado bruto.

Grandes Empresas, Agronegocios y PyMEs

El Banco continuó enfocando sus esfuerzos en vincular y potenciar la cadena de valor de sus clientes. Esta integralidad de servicios le permitió consolidar su relación con clientes estratégicos y ser socio de ellos en la ampliación de sus negocios.

En línea con este objetivo, lanzó Redes Empresas, una nueva plataforma comercial digital para relacionar prospectos que muestra las conexiones que ellos mismos tienen con actuales clientes del Banco. La red de contactos e in-

formación que esta plataforma aporta favorece la vinculación posterior con los potenciales clientes. Sumado a una oferta de valor renovada y competitiva, el nuevo abordaje mejoró el desempeño en el recontacto con nuevos clientes Empresas: con más de 280 nuevas incorporaciones desde que fue lanzado en mayo de 2019, incrementó el ratio de altas en un 80 % con respecto a 2018.

Banco Patagonia también buscó promover la sinergia comercial entre empresas brasileñas, proveedoras de productos y servicios, y empresas argentinas importadoras. Esto derivó en importantes operaciones de financiación y eventos en conjunto con Grupo Brasil.

Con el propósito de consolidarse en el segmento Agropecuario –de gran performance en 2019–, el Banco participó de diferentes eventos regionales a lo largo del año. En este sentido, se destaca la presencia en Agroactiva –una de las ferias más importantes del sector–, con stand propio y una oferta comercial especialmente competitiva. El resultado fue un récord de convenios de financiación con terminales automotrices y concesionarios agrícolas, que le permitieron al Banco liquidar operaciones con importantes ingresos para el segmento.

Paralelamente, el Banco también afianzó su relación con CREA, una asociación civil líder en el ámbito agropecuario. Por un lado, la acompañó en jornadas de actuali-

zación en el interior del país y, por el otro, realizó capacitaciones de gestión comercial y conocimiento técnico del segmento orientadas a oficiales pyme, empresas y al agro, y colaboradores de la sede.

Nuevos productos pensando en el cliente

En lo relacionado con el *cross sell*, se destaca la participación de los seguros para empresas. Gracias a las alianzas con AON y SURA, el Banco alcanzó las 1.000 altas de seguros para grandes empresas y consolidó la oferta para Pymes. Además, desarrolló diversas acciones para profundizar la relación transaccional de sus clientes. Por ejemplo, continuó la oferta de cajeros exprés y alcanzó el 35 % de share de mercado en este producto. También instrumentó la novedosa tecnología API (Application Program Interface) en productos de cobros y pagos *cash management*, inauguró una nueva forma de conexión bajo nuevas tecnologías y desarrolló la operatoria de ECHEQ más ágil y eficiente.

Finanzas y sector público

Mercado de capitales

En 2019, Banco Patagonia realizó junto a Mercado Libre siete fideicomisos

financieros por más de \$ 2.900 millones.

Durante 2019, el Banco participó en la colocación de obligaciones negociables de todas las compañías financieras relacionadas con automotrices que realizaron oferta pública de títulos. Además, Mercado Libre, la empresa líder de comercio electrónico de Latinoamérica y la más grande de la Argentina, eligió al Banco una vez más como fiduciario, organizador y colocador de dos nuevos tipos de fideicomisos financieros (titulización de derechos creditorios futuros y créditos a consumidores dentro de su plataforma). Durante 2019, Banco Patagonia realizó con la compañía siete fideicomisos financieros por un monto mayor a \$ 2.900 millones.

Asimismo, el Banco participó por primera vez en la colocación de obligaciones negociables de YPF, Volkswagen Financial Services, John Deere Credit Cía. Financiera y Cresud, por un monto de emisión de \$ 4.000 millones, \$ 750 millones, \$ 1740 millones y USD 59 millones, respectivamente, y en la colocación de dos series de fideicomisos financieros de Cordial Compañía Financiera S. A. (Grupo Supervielle) por un monto de emisión de \$ 1.594 millones.

Por otra parte, durante 2019 se colocaron dos series de letras del Tesoro de la Provincia de Río Negro por un monto de USD 43,7 millones y \$ 3.000 millones, respectivamente. También se colocaron 15 series de fideicomisos por un monto su-

perior a los \$ 6.100 millones y la Entidad participó en la colocación de nueve emisiones de obligaciones negociables por un monto superior a los \$ 12.900 millones.

Negocios con Sector Público y Universidades

Nuevas alianzas con universidades le permitieron a Banco Patagonia incorporar 1.500 clientes nuevos de Plan Sueldos

Banco Patagonia continuó consolidando su liderazgo en el segmento Universidades. Con las incorporaciones de la Universidad Nacional de Tierra del Fuego y de la Universidad Abierta Interamericana, sumó más de 1.500 clientes nuevos de Plan Sueldos.

En su rol de Agente Financiero de la Provincia de Río Negro, el Banco abrió la sucursal Gral. Fernández Oro. Llegó así a los 32 puntos de atención en la Provincia. Además, la Entidad siguió acompañando a Río Negro en sus principales eventos del año. También ofreció productos y servicios con beneficio social mediante altas y bancarización de cuentas de asistencia en la Provincia.

Banco Patagonia logró una de las migraciones masivas más relevantes de los últimos años: 14.000 clientes retirados de la Prefectura Naval Argentina a la Caja de Retiros, Jubilaciones y pensiones de la Poli-

cía Federal Argentina. Asimismo, el Banco logró una gran sinergia comercial al profundizar la penetración del servicio de Plan Sueldos entre sus clientes institucionales *partners*.

Clientes institucionales y productos estructurados

Dentro de un contexto de tasas altas –y, por ende, de poca utilización de las líneas de crédito–, el Banco pudo colocar un nuevo producto para clientes institucionales ajustable por el Coeficiente de Estabilización de Referencia (CER) que refleja el índice de precios al consumidor y que está expresado en Unidades de Valor Adquisitivo (UVA). Logró así diversificar la oferta de Productos Activos y fidelizar a varios clientes entidades financieras del sector automotriz, que derivaron en la posibilidad de un mayor *cross selling*.

Del mismo modo, el Banco profundizó su relación comercial con los principales bancos del país, que

permitió su crecimiento en líneas especializadas. La realización de diversos eventos en el mercado fue uno de los pilares para consolidar la relación con clientes institucionales.

Con el objetivo de aumentar la principalidad, el Banco agregó una compañía de seguros al portafolio de servicio de custodia. Así logró cerca de un 18 % de participación en el mercado. El incremento en la principalidad (del 32 % al 34 %) evidencia el *cross selling* trabajado también en este segmento.

Continuar la penetración del Banco en las garantías recibidas de las Sociedades de Garantía Recíproca (SGR) fue otra prioridad del Banco. A octubre de 2019 y sin mantener relación societaria con ninguna de las entidades en cuestión, Banco Patagonia ocupó el puesto número 10 entre el total de bancos con mayor volumen de garantías.

El Banco también avanzó con un nuevo módulo de custodia global en Patagonia e-bank Empresas, por el cual se les habilita la funcionalidad de Global Custody para que los clientes puedan ordenar instrucciones en forma inmediata. Esta funcionalidad está orientada a compañías de seguros y las empresas que lo soliciten en general. Permite acceder adicionalmente a un seguimiento on line de los distintos estados de las instrucciones y sus acreencias.

Banco Patagonia implementó también el alta de cuentas comitentes por el canal telefónico. De este modo, los clientes pueden realizar la apertura de su cuenta comitente a través del Centro de Inversiones y así cursar sus órdenes en el día. También incorporó la vía telefónica y el correo electrónico para la Captación de Fondos Comunes de Inversión, de modo que los clientes puedan cursar sus suscripciones o rescates de los fondos comunes de inversiones.



Créditos y Comercio Exterior

Banco Patagonia certificó su sistema de gestión de calidad de los procesos de Comercio Exterior y Cambios conforme las normas ISO 9001:2015, siendo el único banco en Argentina en lograrlo

La coyuntura económica durante 2019 requirió adoptar acciones que pudieran mejorar los niveles de mora y los procesos de análisis de crédito.

En este sentido, el Banco reformuló estrategias de originación diferenciada y reforzó las prácticas de monitoreo y seguimiento de clientes con calificación crediticia activa. También realizó presentaciones mensuales en el Comité de Dirección del principal proceso de calificación de créditos, con propuestas de mejoras tendientes a optimizar la cartera de consumo calificada y minimizar el impacto de la crisis en el índice de mora; calificó préstamos personales UVA, que fueron disponibilizados en cada una de las plataformas core, y optimizó los procesos de calificación masivas de clientes, a la vez que propició la renovación de líneas calificadas por métodos tradicionales.

Para optimizar los procesos de análisis crediticios, el Banco llevó

a cabo diversas acciones. Por un lado, construyó tableros con indicadores de gestión que permitieron monitorear, medir y tomar acciones correctivas sobre perfiles de clientes con mayor probabilidad de default y que potenciaron la calificación de aquellos que contribuyen a la reducción de los índices de mora ante un cambio en las condiciones de tasa de interés en el mercado. Y, por el otro, propició la publicación del nuevo *Manual de procedimientos internos*, que describe de manera ordenada y metodológica las diversas acciones diarias vinculadas a la calificación y administración de universos de clientes integrantes de la cartera del Banco. De esta forma, se completó el esquema normativo formal necesario para el desarrollo de una gestión crediticia interna uniforme difundiendo dentro del Banco las directrices resueltas por el Directorio para el tratamiento y decisión crediticia.

Todas estas medidas posibilitaron que, incluso en ese contexto macroeconómico complejo, el ratio de mora de Cartera Total y de Cartera Comercial del Banco se ubicasen terceros en mejor desempeño, dentro del entorno competitivo (según información disponibilizada por BCRA a 12/2019).

Por otra parte, el Banco cumplió con su objetivo estratégico de permanecer dentro del ranking de los cinco mejores bancos del entorno competitivo en lo que respecta al ratio de cartera irregular sobre financiaciones totales. Mejoró así 2 posiciones 1 posición con respecto a 12/2018.

En diciembre, el Banco obtuvo un

reconocimiento que ningún otro banco argentino ha obtenido hasta ahora: se trata de la certificación sobre el sistema de gestión de calidad de los procesos de Comercio Exterior y Cambios conforme las normas ISO 9001:2015, con foco en la gestión del riesgo y la satisfacción del cliente. Entre otras acciones y desarrollos comerciales que se destacaron en el año, se encuentran el lanzamiento de las funcionalidades de comercio exterior en la nueva plataforma de Patagonia e-bank Empresas, la incorporación al programa Exporta Simple, la creación de la Comunidad JCB para la adquisición de bienes de capital en el marco de las líneas PROEX/BNDES y los grupos de afinidad con Pymes. Dado que más del 50 % de la transaccionalidad de comercio exterior se efectúa de forma electrónica, el Banco también inició en forma conjunta con las gerencias de los diferentes segmentos y la de canales electrónicos el plan estratégico de migración de clientes al nuevo canal electrónico.

Finalmente, y en línea con años anteriores, el Banco continuó los ciclos de capacitación interna a colaboradores con el fin de consolidar el nivel profesional alcanzado. El lanzamiento estimado para inicios del 2020 de una nueva herramienta que permita sistematizar la administración de calificaciones crediticias permitirá eficientizar los circuitos de calificación y agilizar la respuesta a clientes internos y externos del Banco.

El segmento de comercio exterior también implicó medidas específicas debido a los cambios en su regulación. En septiembre de 2019,

el Poder Ejecutivo estableció ciertas reglas extraordinarias y transitorias con vigencia hasta el 31 de diciembre. Asimismo, el BCRA hizo efectiva la nueva regulación de control de cambios por medio de la emisión de diferentes normas y reguló así al nuevo mercado local de cambios y su operatoria. Entre otras disposiciones generales, se destacaron el restablecimiento de la obligación de ingreso y liquidación de los cobros de exportaciones de bienes y servicios, y del sistema de monitoreo de pagos de importaciones de bienes, los requisitos y límites mensuales para la formación de activos ex-

ternos, y la conformidad previa del BCRA para el acceso al mercado local de cambios por determinadas operaciones.

Con el objetivo de brindar asesoramiento respecto a estos cambios, el Banco organizó un desayuno de actualización en materia cambiaria con clientes de los segmentos Corporate y Grandes Empresas, y trabajó en la permanente actualización de la información disponible en el sitio institucional. También envió *trade news* a los clientes para comunicar los diferentes cambios normativos y su impacto en la ins-

trumentación de las operaciones. Adicionalmente, creó adecuaciones y nuevos controles automáticos en los sistemas y en la funcionalidad "solicitud electrónica" del canal electrónico Patagonia e-bank Empresas. También adaptó los circuitos, formularios y manuales de procedimientos para cada uno de los procesos de Comercio Exterior y Cambios como así también sus mapeos de riesgos. Efectuó además capacitaciones permanentes a los analistas Comex y oficiales Comex, y participó activamente de la comisión de Operaciones con el exterior de ABA.

El Banco cumplió con su objetivo estratégico de permanecer dentro del ranking de los cinco mejores bancos del entorno competitivo en lo que respecta el ratio de cartera irregular sobre financiaciones totales. Mejoró así 1 posición con respecto a diciembre de 2018 ⁽³⁾

⁽³⁾ De acuerdo con información publicada por BCRA.

Recupero de créditos

La Gerencia de Recupero de Créditos tiene como misión la regularización y/o cancelación, por vía extrajudicial o judicial, de todo crédito otorgado por el Banco a través de sus distintos segmentos: Personas, Pymes, Agro, Empresas, Corporate, entre otros. También incluye el asesoramiento y acompañamiento a la Red de Sucursales y a las gerencias comerciales y crediticias para la gestión de los clientes activos ante las primeras dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones.

La Gerencia también se encuentra integrada por un área específica de Garantías, que asegura la viabilidad de instrumentación de las garantías requeridas y otorgadas por el Banco, así como su correspondiente eficacia ante una eventual ejecución. A través de ella, brinda asesoramiento y soporte a las distintas áreas de negocios.

Durante 2019, esta Gerencia se focalizó en las herramientas y 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 Banco trabajó con el segmento de Personas en la omnicanalidad otorgando la posibilidad a los clientes con atraso en el cumplimiento de sus pagos de contactarse a través de una casilla de e-mail específicamente creada para atender sus consultas. También implementó el servicio de chat online y puso a disposición el WhatsApp como canal alternativo de respuesta a los SMS que envían los clientes.

El segmento Empresas hizo hincapié en el asesoramiento a los sectores comerciales y crediticios. Como resultado, mejoró los volúmenes de cobro y pases a recupero de créditos correspondientes al segmento masivo de personas jurídicas.

Por su parte, el área de Garantías continuó trabajando junto a las áreas comerciales no solo en el desarrollo de negocios –como la línea de Préstamos con Cesión de Factura de Crédito Electrónica Mipyme y Convenios de financiación para el sector agro con garantías prendarias–, sino además en el acompañamiento en operaciones de reestructuración de deuda de grandes empresas, con incorporación de garantías de distintos tipos, a fin de mejorar la posición del Banco ante la cartera crediticia. En la misma línea, se optimizaron los esquemas y circuitos de ejecución en el marco de los convenios suscriptos con distintas sociedades de garantía recíproca a efectos de lograr el pronto pago de las garantías ejecutadas con impacto positivo en los índices de morosidad de la Red de Sucursales.

Los desafíos de la Gerencia para el próximo año se centran en la incorporación de mejoras de tecnología y sistemas de gestión orientados a lograr tiempos más ágiles. Los ejes serán la digitalización de los procesos involucrados en el área de Garantías y la incorporación de nuevos canales de pago en el sector de Recupero Personas.

Beneficios

En 2019, Banco Patagonia consolidó una estrategia federal de beneficios con alcance a todos los clientes del país, desde marcas reconocida hasta paseos de compras, con más de 2.000 comercios adheridos y haciendo foco en las fechas especiales.

El Banco estuvo presente en Las Grutas y Bariloche para brindar diversos beneficios de temporada, como así también en Bariloche a la Carta, uno de los eventos gastronómicos más importantes de la zona.

En cuanto Club Patagonia, se sumó a su oferta la plataforma Falabella, siendo el primer Banco del mercado en tener una plataforma de esta magnitud integrada a su programa. Además, se sumó Smiles Argentina, brindando una mejor propuesta de canje de millas con ofertas más accesibles.

Durante 2019, el Banco también trabajó en lograr una comunicación más eficiente y eficaz, buscando el mejor canal para conectarse con el cliente, mediante la automatización de procesos de envío y la optimización de la base de segmentación. Se alcanzaron más de 120 millones de envíos digitales durante el año incluyendo mails, SMS y mensajes Push.

Por otra parte, Banco Patagonia desarrolló su primera campaña mainstream a nivel nacional, en puntos de venta, vía pública, radio y digital. Se produjeron cuatro piezas audiovisuales, que comunicaban diferentes productos y servicios seleccionados.



Banco Patagonia ganó el Premio Mercurio 2019 a la excelencia en Marketing en la División Grandes Empresas, categoría Bancos, con el caso Alianza Estratégica T4F.

Entre los distintos eventos de relacionamiento, captación y fidelización de clientes realizados se destacan:

- **12 clínicas de tenis** con una convocatoria mayor a 400 clientes.
- **8 cenas** en la Ciudad de Buenos Aires, San Isidro, La Plata, Salta, Corrientes y Neuquén, para aproximadamente 250 clientes Alta Renta.
- **12 carreras** de STC 2000 en diferentes plazas del país.
- **Acciones de temporada** de invierno en Bariloche y en Las Grutas en verano, con más de 2.000 clientes recibidos en los espacios exclusivos.
- **2^{da} Edición** de Snow Run Catedral con más de 400 maratonistas.
- **Lanzamiento de Amex Black** en el Hotel Llao Llao, de Bariloche.
- **Desayunos y almuerzos** con expositores del ámbito económico y político exclusivo para clientes.
- **Shows T4F** de Paul McCartney, Serrat y Sabina, Stone Temple Pilots y Bush, MINE, con un total de aproximadamente 350 invitados.
- **Shows en el interior** del país de Divididos, Coti e Iván Noble, con aproximadamente 40 invitados en cada uno.
- **Tres maratones** con el Club de Corredores para aproximadamente 550 clientes.

Experiencia del cliente

Calidad de atención y eficiencia en servicios fueron los atributos destacados por los clientes de Banco Patagonia

El Banco incorporó una medición semanal de la satisfacción de clientes con cada uno de los canales de atención con los que se comunican a diario. Esta se suma al sistema de mediciones telefónicas que realiza anualmente en dos etapas, en las que entrevista de forma anónima a 1.200 clientes para medir los aspectos y variables que componen su satisfacción de los clientes, además de determinar áreas de mejoras para mejorar el vínculo con ellos.

Por su parte, la encuesta de Calidad de Atención en Sucursales se redireccionó hacia una medición de satisfacción de los clientes en cada uno de los canales de atención: Sucursal, Mobile, e-bank y Centro de Contacto con Clientes. El propósito es evaluar los aspectos destacados y las áreas de mejora en cada uno de esos canales en forma inmediata luego de su utilización, y así mejorar la experiencia del cliente. El Banco también incorporó una encuesta interna diaria del nivel de satisfacción de los clientes con el Centro de Contacto con Clientes, que le permite obtener además información directa de la atención brindada por operador.

El resultado del indicador Net Promoter Score (NPS) para el segundo semestre de 2019 no ha variado significativamente respecto del año anterior. En relación con los principales puntos destacados, los más resaltados por los clientes del Banco siguen siendo la calidad de la atención y la eficiencia en sus servicios. Durante 2019, mejoraron los indicadores relacionados con los canales de Mobile y e-bank, lo que demuestra la importancia y los buenos resultados de los planes relacionados con la transformación digital.



Gestión de calidad

Durante 2019 y alineado a la norma ISO 9001:2015, el Banco llevó a cabo el programa de auditorías del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

En tal sentido, la empresa certificadora Bureau Veritas realizó la auditoría de recertificación de todos los procesos de las Gerencias de Soporte al Negocio Comex y Operaciones Comex: Transferencias al Exterior, Órdenes de Pago, Cartas de Crédito, Cobranzas y Financiaciones.

Por su parte, la empresa TÜV Rheinland Argentina efectuó las siguientes auditorías:

- **Cash Management-Pagos**
- **Plan Sueldos**
- **Atención de Quejas y Reclamos**
- **Custodia de Títulos**

Todas las auditorías se cumplieron con resultados exitosos: ambas empresas recomendaron el mantenimiento de los certificados.

Con respecto a la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado a la norma ISO 27001, la empresa TÜV Rheinland Argentina efectuó la auditoría sobre las actividades de control de acceso lógico a los activos de información, monitoreo y mantenimiento de los controles necesarios para la adecuada prestación de servicios de confidencialidad e integridad a clientes internos y externos. Como consecuencia del resultado exitoso de la auditoría, la empresa recomendó el mantenimiento del certificado.

Finalmente, también se renovó la calificación de "excelente" con perspectiva "estable", emitida por Standard & Poor's respecto de la actividad del Banco Patagonia como Fiduciario Financiero.

Por otra parte, a lo largo del año Banco Patagonia implementó mejoras en procesos para ofrecer a los clientes procesos más ágiles y focalizadas en optimizar su experiencia con el Banco. Los proyectos destacados son:

Metodología LEAN

Durante 2019, el Banco continuó con el proyecto LEAN –iniciado en 2016 basado en la eficientización y optimización continua de los procesos. Se relevó los procesos del área de Administración de Bienes e introdujo mejoras eliminando impresiones. También aplicó esta metodología en el proceso de Urgencia Operativa de Arquitectura y Mantenimiento, y obtuvo una mejora en los tiempos de respuesta y una merma en la cantidad de trámites de un 23 %. Esto representó un ahorro del 53 % en monto erogado.

BPM y Eficiencia Operativa

La metodología de Gestión de Procesos de Negocio (Business Process Management o BPM) ayuda al Banco a mejorar la eficiencia y a optimizar los procesos de negocio. En 2019, los procesos implementados fueron Persona y Cliente, Alta de Cuentas, Consulta Deuda Previsional, Paquete de Productos, Préstamos Personales y Préstamos UVA. El 95 % de las operaciones se cursan a través de la plataforma comercial. Para préstamos, se utiliza el 70 % de Legajo Digital y en Paquetes, el 40 %.

Robotización de procesos

Durante 2019, el Banco inició el análisis de robotización de procesos. El objetivo fue implementar un CoE (Centro de Excelencia) que permita desplegar esta tecnología en toda la organización. Para mayo de 2020, el Banco espera contar con 6 procesos robotizados. Por otro lado, seis colaboradores están siendo capacitados para que puedan recibir la certificación en RPA (Automatización Robótica de Procesos) como ROM Architects y Developers (Arquitectos y Desarrolladores). Este equipo llevará adelante la Fuerza de Trabajo Digital (bots) y conducirá la estrategia general de automatización, la operación y su gobierno redefiniendo procesos para lograr la mayor eficiencia.



Virtualización de escritorios

Se avanzó en esta iniciativa que permite acceder al puesto habitual de trabajo desde cualquier dispositivo conectado a la red del Banco y facilita así la continuidad operativa. Además, simplifica el mantenimiento porque se debe atender únicamente la nueva plataforma virtual y permite que no se compartan las configuraciones y aplicaciones entre usuarios, lo que evita errores y modificaciones involuntarias. Durante el transcurso del año, el Banco avanzó en la compra del equipamiento y *software* necesario para implementar la solución, como así también en pruebas preliminares efectuadas en ambiente de testing, lo que habilita el inicio de la virtualización de aplicaciones propiamente dicha.

Tecnología, comunicaciones y sistemas ⁽⁴⁾

A través de la evolución de sus sistemas, el Banco disponibilizó nuevas funcionalidades en los canales electrónicos con el fin de incrementar la autogestión de los clientes y mejorar así su experiencia. Entre algunas de las nuevas funcionalidades implementadas se destacan: Global Custody en Patagonia e-bank Empresas, APIs de Pagos y Cobros *Cash Management*, y Plan Sueldo que posibilita a las empresas integrar sus sistemas con los del Banco para estas operatorias, notificaciones *push* de beneficios en dispositivos móviles.

Asimismo, para dar cumplimiento a lo reglamentado por el ente regulador se desarrollaron las siguientes funcionalidades en los canales digitales: EChq, visualización de los últimos resúmenes de cuentas y tarjetas de crédito, pagos de consumos en dólares en

tarjeta de crédito, reperfilamiento de deuda pública nacional de corto plazo y las restricciones al mercado de cambios, entre otras.

Además, reforzando el objetivo de poner al cliente en el centro y valorar su experiencia, Banco Patagonia adoptó marcos de trabajo ágiles focalizados en acelerar los tiempos de respuesta a las necesidades del negocio y en optimizar el potencial de los grupos de trabajo.

La Entidad ejecutó, con resultados satisfactorios, un Plan de Recuperación ante Desastres "integral". Consistió en simular la desafectación del DataCenter Primario del Banco para corroborar que el 100 % de los servicios críticos continuaran prestando servicio en el DataCenter Secundario.

Asimismo, se rediseñó la infraestructura de telecomunicaciones core, unificando servicios a velocidad de 10 Gb. Esto permitió brindar una capacidad de transferencia de datos hasta 10 veces superior. Adicionalmente, extendió la topología DWDM (*Dense Wavelength Division Multiplexing*) al Data Center ubicado en uno de los edificios y formó así un anillo de telecomunicaciones que brinda mayor resiliencia, tecnología unificada, configuración simétrica y que es escalable a futuro.

En cumplimiento con el programa lanzado por Swift Client Security Program, que tiene por objetivo robustecer la infraestructura y mitigar vulnerabilidades del entorno de TI, el Banco logró implementar la arquitectura de aplicativos Swift basada en un nuevo *framework* de seguridad, que incluyó nuevo *hardware*, *software* y servicios.

Accesibilidad

Banco Patagonia lleva a cabo adecuaciones de locales en materia de accesibilidad, ya sea por apertura de sucursales o remodelaciones de las mismas.

Accesibilidad	2019	2018
Cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes	264	234
Baños especiales	108	103

(4) Para más información ver sección Negocios digitales.

Seguridad física

Utilizando la tecnología como habilitador de eficiencia, la Entidad avanzó en mejoras en el monitoreo remoto de la Red de Sucursales.

Con un ahorro aproximado del 40% el Banco realizó un desarrollo tecnológico que permite distribuir de manera más eficiente a los operadores del Centro de Monitoreo Remoto para atender a la Red de Sucursales.

Resultados de las acciones implementadas para incrementar la seguridad física en sucursales:

- **209 sucursales** inspeccionadas por la ART
- **Confección de los RAR** (Relevamiento de Agente de Riesgo) del 100 % de las sucursales y actualización de la totalidad de los RGRL (Relevamiento General de Riesgos Laborales) para la nueva ART Galeno
- **34 sucursales** inspeccionadas por el Ministerio de Trabajo en materia de seguridad e higiene
- **36 sucursales** con mediciones de iluminación efectuadas
- **100 % de sucursales** con un plan de evacuación general confeccionado
- **78 sucursales** con planos de evacuación actualizados
- **45 sucursales** relevadas por temas de seguridad e higiene
- **17 estudios antisiniestrales** confeccionados para habilitaciones/rehabilitaciones de sucursal
- **173 sucursales** inspeccionadas por el BCRA a través de las policías jurisdiccionales, que no tuvieron observaciones

2.315 colaboradores participaron del e-learning sobre primeros auxilios, prevención y extinción de incendios. Además, se realizaron 85 capacitaciones a 510 colaboradores en el manejo de situaciones de emergencias en sucursales. Asimismo, el 100 % de los guardias que prestan servicio de seguridad privada realizaron el curso básico de capacitación inicial para cumplir servicios de vigilancia privada. Los principales temas de mayor carga horaria de la capacitación son seguridad y vigilancia, legales, derechos humanos y primeros auxilios.

Seguridad en el manejo de datos

Banco Patagonia transitó exitosamente las auditorías internas, externas y de ISO 27001, demostrando compliance y control en los procesos de protección de activos de información.

Durante 2019, el Banco trabajó en diversos *assessments* asociados a ciberseguridad para acompañar la dinámica del negocio. Además, con el fin de optimizar los procesos de medición de seguridad en los distintos ambientes, el Banco logró automatizar controles y medir su efectividad.

Asimismo, Banco Patagonia cuenta con un *e-learning* de "Seguridad de la Información", que trata los siguientes temas: control de acceso, escritorios limpios, correo electrónico, ingeniería social, redes sociales, malware y navegación segura. Además, durante el año realizó presentaciones sobre seguridad de la información a colaboradores externos e internos mediante un aula virtual e inducciones a nuevos colaboradores. También realizó campañas internas relacionadas con la seguridad informática a través

del *e-mail*, la cartelera digital, inducciones a nuevos colaboradores y red social interna, dando cumplimiento al plan de Capacitación y Concientización.

Por otro lado, se logró la renovación de la certificación ISO 27001, manteniendo así los niveles de seguridad adecuados para la gestión de la seguridad de la información del Banco.



Colaboradores

Para favorecer un ambiente de trabajo en el que los colaboradores puedan desarrollarse, relacionarse entre sí y sentirse parte de la organización, Banco Patagonia impulsa acciones de comunicación interna, capacitación, otorgamiento de beneficios y reconocimientos, y distintos espacios de encuentro y diálogo, siempre con el foco en el respeto por la persona y la generación de espacios diversos con igualdad de oportunidades.

13





103

nuevos colaboradores incorporados, de los cuales **43 se asignaron a la Red de Sucursales.**

1.402

piezas de comunicación interna publicadas, **un 46 % más que en 2018.**

44.013

horas de formación brindadas a colaboradores a través del Campus Patagonia y capacitaciones externas

Perfil de los colaboradores

Banco Patagonia promueve un ambiente de trabajo que favorece la diversidad y la igualdad de oportunidades para sus colaboradores. Así, el Banco enriquece su experiencia a partir de diversos perfiles de su fuerza laboral.

Colaboradores en cifras

	2019	2018
Total de colaboradores	3.302	3.407
Por género:		
Hombres	1.684	1.733
Mujeres	1.618	1.674
Por categoría:		
Superintendentes	7	7
Alta Gerencia	68	78
Mandos Medios	291	287
Colaboradores	2.936	3.035
Por edad:		
Hasta 30 años	596	608
De 30 a 50 años	2.140	2.207
Más de 50 años	566	592
Por región:		
Áreas centrales	1.174	1.231
Sucursales CABA y Bs. As.	935	970
Sucursales del Interior	1.193	1.206
Por tipo de contrato:		
Eventuales	0	0
Efectivos	3.302	3.407
Antigüedad promedio (en años):		
Superintendentes	13	12
Alta Gerencia	16	15
Mandos Medios	15	14
Colaboradores	12	11
Edad promedio:		
Superintendentes	50	51
Alta Gerencia	47	46
Mandos Medios	45	44
Colaboradores	39	38
Índice de rotación:		
Índice de Rotación Total	0,77 %	1,23 %
Índice de Rotación no deseada	0,94 %	0,71 %
Otros indicadores:		
Sueldo promedio (en pesos)	104.010	67.918
Personal alcanzado por los acuerdos paritarios	98,10 %	97,70 %

Colaboradores en cifras por género

	2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Por tipo de contrato				
Contrato laboral permanente (i)	1.684	1.618	1.733	1.674
Contrato laboral temporal	0	0	0	0
Por región				
Áreas centrales	618	553	651	580
Sucursales CABA y Bs As	385	549	417	553
Sucursales del Interior	699	498	691	515
Por tipo de contrato laboral:				
Jornada completa	1.684	1.618	1.733	1.674
Media jornada	0	0	0	0

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

Empleos y oportunidades laborales

Banco Patagonia lanzó el Programa Talentos del País para conocer a estudiantes universitarios que estén interesados en trabajar en la Entidad.



Para mejorar el proceso de selección del candidato, se dictaron talleres de Selección por Competencias para Gerentes y mandos medios de sucursales.

2019 fue un año de mucho trabajo en mejorar los procesos de selección de candidatos y de comunicación con ellos. A lo largo de este período, el Banco:

- Implementó el **Asistente Virtual EMI**, un software de inteligencia artificial que facilita un reclutamiento ágil y digital a través de la web institucional y otros portales de búsqueda externa.
- Se siguió posicionando como marca empleadora. Participó en cinco **Ferias de Empleos** vinculadas con las principales universidades del país. En estos eventos, recibió a 8.668 estudiantes que se acercaron a su stand y consiguió atraer perfiles sólidos de IT y de Ciencias Económicas.
- Lanzó el Programa **Talentos del País**, por el cual buscar conocer estudiantes de distintas universidades de la Argentina que están interesados en incorporarse a la organización.
- Dictó **Talleres de Selección por Competencias** a Gerentes de Sucursal y mandos medios para profesionalizar y facilitar la elección de los candidatos en los procesos de búsqueda externa o interna.
- Brindó las charlas **"Mi primer empleo y confección de CV"** a estudiantes de universidades del interior del país con el objetivo de fortalecer su vínculo con esas casas de estudio y con los jóvenes de las distintas comunidades educativas.
- Sumó al proceso de búsqueda interna un **feedback escrito** dirigido a los candidatos que no avanzan en el proceso, con sugerencias de mejora para sus próximas postulaciones.

Además, incorporó 103 nuevos colaboradores a la organización, de los cuales 43 se asignaron a la Red de Sucursales. Por otro lado, fueron promovidos 81 colaboradores.

Banco Patagonia participó en ferias de empleo, donde recibió a más de 8.668 estudiantes

Altas y rotación en 2019

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

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

(2) Fórmula = Altas / Total de colaboradores

Formación continua

El Banco implementó Campus Patagonia, una plataforma integrada con oferta presencial y virtual, que promueve e incentiva el autodesarrollo de los colaboradores y permite a los líderes acompañar la formación y desarrollo de sus equipos.



La implementación de la plataforma requirió el trabajo colaborativo entre distintas áreas para la integración y migración de registros de aprendizaje. La estrategia de capacitación seguida en 2019 puso al colaborador y sus necesidades de formación en el centro de su diseño. Luego de procesar distintas encuestas y estar

atento a las demandas, el Banco desarrolló el Campus Patagonia, con toda la oferta de capacitación actualizada por semestre. De participación voluntaria, los cursos pueden tomarse tanto en formato presencial como virtual, para colaboradores de la Sede y del interior del país. Para 2020, el objetivo es reforzar la oferta haciendo foco en capacitaciones virtuales y proponiendo nuevos formatos para los encuentros presenciales. **Banco Patagonia fue reconocido con un "Totara Award" al "Mejor Proyecto en Finanzas y Seguros 2019" por la implementación de la plataforma.**

Con módulos especialmente dedicados a ayudar a los líderes en contextos de cambio, Banco Patagonia y el IAE Business School diseñaron un programa de desarrollo de liderazgo para la Alta Gerencia.

Novedades en los cursos y capacitaciones durante 2019:

- **Inducción:** la inducción para ingresantes –un espacio de bienvenida y una aproximación a la cultura, misión y visión del Banco– se imparte una vez al mes, con 4 h de duración, y fue reformulada en 2019. Se realiza de forma presencial en la Sede y se transmite vía

streaming para los colaboradores de todo el país. Como disertantes, participan distintos referentes internos de la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional, Seguridad Informática y Prevención y Lavado de Activos.

- **Capacitación interna:** el programa de capacitaciones internas se basa en el Campus Patagonia, donde el Banco publica los distintos ciclos que componen el total de la oferta. Por un lado, el Catálogo Abierto, que apunta a brindar herramientas de desarrollo genéricas para todos los colaboradores – como pueden ser de comunicación y autodesarrollo, entre otras–. Y, por el otro, el ciclo "Patagonia Ágil", que enmarca los workshops referidos a metodologías ágiles, un nuevo formato de trabajo que el Banco busca potenciar, y "Compartí lo que sabés", un ciclo de charlas cortas dadas por referentes internos, especializados en una temática puntual, que también se transmiten vía streaming a todo el país. Durante 2019, sus temas fueron finanzas personales, criptomonedas y *blockchain*, seguridad en el hogar, inteligencia artificial y el nuevo consumidor en la era digital.

- **Capacitación online:** dentro del marco del Campus Patagonia, el Banco también desarrolla propuestas de capacitación *online*. A lo largo de 2019, lanzó distintos *e-learning* disponibles para los colaboradores de todo el país, basados en competencias blandas –como trabajo en equipo o comunicación– y otras temáticas más técnicas, como seguridad en la vía pública o actualizaciones en Prevención de Lavado de Activos y Lucha Contra la Corrupción o Comercio Exterior.

- **Capacitación externa:** bajo este formato, cada colaborador elige opciones de formación en instituciones educativas externas, que el Banco evalúa según su puesto de trabajo y su plan de desempeño. El colaborador debe contar además con el acompañamiento de su jefe. Las temáticas más elegidas para este tipo de cursos son las de actualización normativa, impositiva o legal, que se brindan por fuera del Banco.

- **Conocimiento de normas y procesos regulatorios:** este contenido se imparte por medio de distintos cursos normativos, en su mayoría formato virtual vía Campus.

- **Programa de Becas:** este año, el Programa acompañó a 79 colaboradores de distintos puntos del país tanto en carreras de grado (72 %) como de posgrado (28 %).

- **Taller de formación para nuevos líderes:** con un contenido estructurado en nueve encuentros quincenales de 4 h cada uno, el taller se propuso como objetivo ayudar a construir un modelo de liderazgo que pudiera motivar y alinear el equipo a cargo en contextos de cambio.

- **Programa de desarrollo de liderazgo para alta gerencia:** diseñado en conjunto con el IAE Business School, se trata de un programa destinado a los Superintendentes, Gerentes Ejecutivos, Gerentes Regionales y Gerentes de Área. Su propósito fue fomentar el desarrollo de los participantes a través de un aprendizaje experimental que los estimulara a generar sus propias soluciones, aplicando conceptos y teorías a situaciones del mundo real.

Cantidad de horas de formación	2019	2018
Capacitación interna	40.499	37.968
- Idiomas	1.474	2.660
- Presencial y aula virtual	21.196	17.054
- Online	17.829	18.254
Capacitación externa	3.514	2.699
TOTAL	44.013	40.667

Cantidad de horas de formación / colaborador	2019	2018
Horas/Colaborador por género		
Horas de formación/mujeres capacitadas	14,70	12,05
Horas de formación/hombres capacitados	11,90	12,32
Horas colaborador por categoría		
Alta Gerencia	10.186	1.887
Mandos Medios	6.896	5.275
Otros colaboradores	26.931	33.505

Cantidad de colaboradores capacitados	2019	2018
TOTAL	3.302	3.335
Por género		
Femenino	1.617	1.634
Masculino	1.685	1.701
Por edad		
Hasta 30 años	593	596
de 31 a 50 años	2.140	2.159
Más de 51 años	569	580
Por región		
Áreas centrales	1.172	1.234
Sucursales CABA y Bs. As.	961	982
Sucursales del Interior	1.169	1.119

El Banco brindó el curso “Introducción a los Riesgos Ambientales y Sociales, y Creación de Valor en Instituciones Financieras” con la participación de colaboradores de distintas áreas.

Para avanzar en la estrategia de digitalización, el Banco también impartió un curso - obligatorio para oficiales de Negocios con Personas, Responsables Administrativos y Gerentes de Sucursales - que suma la posibilidad de cotizar y dar de alta préstamos personales de forma virtual. En 2019, lo completaron 254 colaboradores.

Gestión del desempeño

Durante 2019, el Banco se enfocó en actualizar sus competencias para medir el desempeño de los colaboradores. Así, dividió la evaluación en aquellas habilidades requeridas para quienes poseen gente a cargo y en aquellas de quienes no. El objetivo fue impulsar a los líderes a que desarrollen equipos de alto rendimiento y a los colaboradores a que puedan alcanzar su máximo potencial con la mayor autonomía. En cuanto a la evaluación de la Alta Gerencia, el Banco trabajó con la consultora Korn Ferry en el análisis de potencial. Con la información obtenida, llevó adelante un proceso de coaching de equipo e individual que permitió elaborar un plan de acción para optimizar el desarrollo de carrera de Superintendentes y Gerentes Ejecutivos con la consecuente mejora en los resultados del negocio.

Gestión del clima

Con la convicción de que el diálogo genera los mejores vínculos, el Banco promovió más de 165 visitas a sucursales y encuentros con diferentes equipos de áreas centrales.

Llegó así a más de 1.800 colaboradores con entrevistas individuales.

Para potenciar el clima laboral, el Banco comenzó a trabajar con Great Place To Work.

En 2019, Banco Patagonia comenzó a trabajar con **Great Place To Work** para potenciar el clima laboral. En una primera etapa, utilizó esta reconocida herramienta para indagar la percepción del clima por parte de los colaboradores y, a partir del diagnóstico, elaborar el plan de acción.

Asimismo, Banco Patagonia invitó a 54 colaboradores de la Red de Sucursales a participar y conocer la actividad diaria de áreas de la Sede con las cuales interactúan a diario. Estos participantes realizan sus tareas tanto en el Centro de Contacto con Clientes como en Sucursales de todo el país. En cuanto al programa Conociendo la Red, durante el próximo año los participantes serán los Superintendentes y Gerentes Ejecutivos, lo que permitirá llevar a otro nivel el conocimiento de la dinámica en la Red de Sucursales.

Como parte del compromiso con el bienestar de los colaboradores, el Banco también firmó un protocolo contra la **violencia de género y doméstica**. Su puesta en marcha implica ofrecer apoyo ante la detección de casos de violencia de género y plantea la ayuda con un abordaje específico para esta problemática. En este sentido, la gerencia de Clima Organizacional pone



a disposición medidas de asistencia y protección al colaborador y su grupo familiar para contener, acompañar y facilitar la situación que atraviesan.

Banco Patagonia ofreció distintas acciones de integración y relacionamiento con colaboradores, bajo los siguientes pilares:



Estamos cerca

Con el objetivo de relevar opiniones y expectativas de los colaboradores en general, el Banco continuó el **Programa de Visitas a Sucursales**. Mediante más de 165 visitas a sucursales a lo largo de todo el país, pudo conocer la percepción del clima de trabajo en cada unidad de negocio. En 2019, la metodología incluyó reuniones individuales con más de 1.800 colaboradores para que los encuentros pudieran alcanzar una mayor profundidad. La dinámica de entrevistas personales fue replicada en diferentes equipos de la Sede.

A través del **Programa de Asistencia al Empleado**, Banco Patagonia acompañó durante 2019 a 141 colaboradores y familiares directos que atravesaron dificultades de diverso tipo, como problemas de salud o siniestros, entre otros. También llevó a cabo actividades de contención con los equipos de trabajo de dos sucursales con motivo del fallecimiento de colaboradores o clientes. Prestó ayuda en gestiones ante obras sociales, prepagas, seguros de vida y aseguradoras de riesgos de trabajo. Asimismo, se autorizó el acompañamiento mediante licencias especiales, el pago de alojamiento y traslado en casos médicos, así como el pago de gastos por desastres naturales y por sepelio, entre otros.

Además, puso en funcionamiento el **Proceso de Bienvenida** de nuevos colaboradores. Teniendo en cuenta que los primeros momentos en un nuevo lugar de trabajo son claves para una buena inserción, el equipo de Clima acompaña a los recién ingresados para mejorar su experiencia en el Banco.



Estamos integrados

Con el fin de seguir alentando el trabajo en equipo, el Banco promovió distintas actividades de integración. Se realizaron **Juegos Banco Patagonia**, esta vez en versión renovada: de ser una propuesta deportiva, centrada en el fútbol y el vóley, pasó a ser una orientada a la integración lúdica. De este modo, cumplió el objetivo de resultar una experiencia atractiva para todos los colaboradores y, a la vez, de promover una mayor diversidad en los grupos. En total, fueron 13 eventos en ciudades estratégicas –por lo que el Banco estuvo presente en las distintas regiones– para más de 1.200 personas. Luego de cada encuentro, los colaboradores dieron su feedback y sugerencias de mejora, y a través de la web exclusiva de los Juegos se compartieron fotos y anécdotas del día. También hubo una nueva edición de la **Copa Banco Patagonia** de fútbol masculino y femenino. Los 18 equipos de varones se disputaron el trofeo en un torneo apasionante, que favorece la integración de los colaboradores en un ámbito de



sana competencia. Por su parte, las mujeres fueron las grandes protagonistas del deporte: el seleccionado de fútbol femenino –conformado por colaboradoras que compiten en diferentes equipos de la Copa se consagró campeón en el Torneo SportClub y en la Copa Grupo Brasil. Además, se organizó la iniciativa **After Banco Patagonia**, con puntos de encuentros entre colaboradores de Sede y sucursales de CABA y Gran Buenos Aires, basados en diferentes temáticas, como la sustentabilidad y la innovación.

También hubo acciones destinadas a los líderes, para quienes el Banco celebró el **Encuentro de Gerentes 2019**. Allí, Gerentes de todo el país compartieron experiencias y recibieron capacitación y conferencias sobre gestión de equipos, innovación, tecnología y trabajo colaborativo por parte de los mejores

especialistas. En esa oportunidad, también conocieron los principales lineamientos para el año definidos por el Directorio, de modo de estar bien preparados para el futuro.

Mediante el **Programa Voluntarios Patagonia**, el Banco sostuvo su compromiso con la solidaridad, en particular en aquellas comunidades donde está presente. Más de 790 colaboradores han participado de diferentes acciones durante todo el año y a lo largo del país, y así sumaron su tiempo y esfuerzo a los recursos, coordinación y logística que proporcionó el Banco.



Celebramos

Para los hijos de los colaboradores de Banco Patagonia, también se

celebró **Un Día Distinto** con diversas actividades. Así, más de 200 niños visitaron la Sede, donde participaron en diferentes talleres de ciencia y jugaron en la plaza blanda. Además, más de 650 visitaron las sucursales donde trabajan sus padres y allí disfrutaron de una merienda muy entretenida, con juegos y sorpresas. Finalmente, más de 1.500 personas asistieron al Bioparque Temaikén para vivir un día en contacto con la naturaleza.

Banco Patagonia cerró el año con festejos a lo largo de todo el país, de los que participaron unas 1.200 personas. Otras 1.200 asistieron a la fiesta en Buenos Aires, que integró a las sucursales con los diferentes sectores de la Sede.

Comunicación interna

Durante 2019, se fortalecieron las comunicaciones internas para colaboradores. En su búsqueda por innovar y lograr mejores formas de llegar a los colaboradores, el Banco emitió más de 1.402 piezas de comunicación, un 46 % más que en 2018. También se fortaleció el proceso de transformación digital con la elaboración de una estrategia de comunicación interna con diferentes tácticas para cumplir con los seis pilares de su plan.

Este año, el Banco se caracterizó, además, por su producción audiovisual, con 25 videos destinados específicamente a darles visibilidad a los diversos proyectos realizados.

Con el fin de brindarles más herramientas a los referentes dentro de la organización para que puedan comunicar de manera más efectiva sus proyectos y darles mayor visibilidad, el Banco realizó una capacitación en producción audiovisual mobile. Luego de cuatro jornadas en las que tuvieron que realizar proyectos de producción propia, los asistentes estuvieron en condiciones de preproducir, filmar y editar información, todo desde un teléfono celular.

Además, para incluir a todos los colaboradores en las actividades y alianzas realizadas con los clientes, el Banco sistematizó los concursos internos. Así, sorteó entradas para espectáculos de Niceto y T4F, carreras del Club de Corredores, shows en el interior y TC2000. En los 64 concursos que lanzó durante 2019, más de 230 colaboradores resultaron ganadores.

En 2019, Banco Patagonia recibió el Premio Eikon, uno de los reconocimientos más importantes a la comunicación institucional, en la categoría “Web”, por el restyling de la intranet y del sitio corporativo.

Principales campañas de comunicación interna

- **Transformación digital: más de 50 acciones** dirigidas a contar cómo el Banco se está transformando en un banco digital
- **Interactivos:** campaña comercial orientada a los objetivos de la Red de Sucursales
- **Música:** alianzas con T4F, Niceto y los shows del interior, mediante las cuales el Banco desplegó su marca y comunicó sus acciones por todo el país
- **Cross Center:** campaña orientada a los objetivos del call center para brindar una cada vez mejor experiencia a los clientes
- **Seguridad informática:** campaña anual con recomendaciones y tips mensuales
- **Capacitación:** comunicación de todos los nuevos programas de formación

3.083

usuarios logueados (lo que representa un 93% de la nómina) en Yammer, la red social empresarial interna.

+130 videos

fueron publicados en las TV de Sede y el Centro de Contacto.

Beneficios

Para Vos

- **Convenios de descuento:**

el Banco ofrece a sus colaboradores convenios de descuentos en distintos rubros va lo largo de todo el país.

- **Productos para colaboradores:**

El banco ofrece a colaboradores los paquetes Plus, Plus Premium y Alta Renta. También les permite acceder a productos crediticios con condiciones preferenciales.

Tu Desarrollo

- **Obsequio por graduación:**

con el objetivo de reconocer el crecimiento profesional, el Banco otorga un regalo especial a los recién graduados de carreras universitarias.

- **Convenios de descuento con universidades:**

convenios de descuentos con diferentes entidades para realizar carreras de grado y posgrado, cursos de idiomas.

- **Regalos:**

Banco Patagonia acompaña con un presente a los colaboradores en acontecimientos importantes de su vida. Así, más de 150 colaboradores recibieron un obsequio por el nacimiento de su hijo. Por la vuelta a la escuela, más de 1900 niños recibieron kits escola-

res, y por el Día del Niño, se entregaron más de 1800 juguetes.

- **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 de los colaboradores.

Salud y bienestar

- **Prepaga:**

el Banco brinda cobertura de medicina prepaga para el colaborador y su grupo familiar a través de un convenio corporativo con una reconocida empresa de salud.

- **Seguro de vida:**

el Banco brinda cobertura adicional a través de un convenio corporativo.

- **Convenios de descuento:**

el Banco ofrece a los colaboradores descuentos en gimnasios, variadas actividades recreativas y centros de estética y salud a lo largo de todo el país. Así, más de 400 colaboradores acceden a un gimnasio con una cuota preferencial.

- **Programa de Crianza Saludable:**

en el marco del Programa, la Sala de Lactancia continuó funcionando y fue usada por más de diez colaboradoras. A lo largo del año, también se dieron charlas y talleres sobre temas de referencia (lactancia y vuelta al trabajo; alcohol, drogas y adolescencia; crianza y límites amorosos).

- **Chequeos preventivos:**

durante el primer semestre del año, se realizaron jornadas donde se efectuaron ecografías mamarias con devolución. Asimismo, en el marco del Día Mundial de la Visión, se realizaron chequeos de visión y asesoramiento sobre prevención visual.

En 2019 Banco Patagonia sumó dos nuevos beneficios: la plataforma online para la elección del regalo del Día del Niño, por la cual los padres pudieron elegir entre más de tres opciones el regalo para su hijo, y el descuento por estudio en la Universidad Argentina de la Empresa (UADE).

Salud y seguridad

Banco Patagonia también trabajó en 2019 para que los colaboradores tuvieran un ambiente laboral seguro y saludable. En este sentido, ofreció un taller de RCP para 37 colaboradores que se desempeñan como Líderes de Piso. También brindó un curso de RCP abierto a los colaboradores de distintos puntos del país, del que participaron 120 personas.

- 176.857,5 horas de licencia por enfermedad
- 53,56 horas anuales en promedio de licencia por enfermedad por colaborador
- 2,87 % tasa de enfermedad
- 42 denuncias por accidente a la ART

Indicadores sobre licencias y reincorporaciones

	Mujeres	Hombres
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad	98	72
Cantidad de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad en 2019	95	72
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en 2018	93	78
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en 2018,	88	74
Tasa de regreso (1)	97.95%	100%
Tasa de regreso (1)	94.62%	94,87%

(1) Fórmula= Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja en 2019/empleados que se tomaron una licencia en 2019 *100

(2) Fórmula= Empleados que se tomaron una licencia en 2018, y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación/empleados que se tomaron una licencia en 2018 *100

Sociedad

Banco Patagonia desarrolla y acompaña programas de impacto social con el objetivo de potenciar el bienestar y crecimiento de las personas, emprendimientos y organizaciones en pos del desarrollo sostenible de las economías regionales. Lo hace en alianza con organizaciones sociales y sector público, para multiplicar articuladamente el impacto de su inversión en la comunidad.

14

2.155

estudiantes de 12 a 18 años

participaron de 58 talleres presenciales denominados "Aprendamos a Ahorrar"

455

participantes en el Programa de Emprendedores de Río Negro

más del 17%

de la dotación participó en acciones de voluntariado

Estrategia de inversión social privada

Educación, Emprendedurismo, Voluntariado y Cultura; son los pilares de acción de la estrategia de inversión social privada de Banco Patagonia. Estos enmarcan los proyectos que la Entidad acompaña con el objetivo de generar valor económico, social y ambiental sostenido en las zonas donde está presente. De esta forma, el Banco potencia el bienestar y el crecimiento de sus comunidades regionales en alianza con organizaciones de la sociedad civil y sector público.

Inversión social privada	2019	2018
Participantes y beneficiarios	17.607	19.530
Organizaciones aliadas	22	21
Monto inversión social privada (en millones de pesos)	17,5	13,5

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

Pilares	Organizaciones aliadas	Beneficiarios	Provincias impactadas
Educación	ANSES, Banco Central de la República Argentina (BCRA), Foro 21, Fundación Cimientos, Fundación Cruzada Patagónica, Fundación Junior Achievement, Fundación Ruta 40, Ministerio de Educación de la Provincia de Río Negro, Socialab.	4.988 alumnos y docentes de escuelas primarias y medias, alumnos de universidades, y adultos mayores de 60 años.	Alcance nacional
Emprendedurismo	Fundación Nobleza Obliga, Nxtp Labs.	455 emprendimiento de la provincia de Río Negro y 80 emprendimiento de innovación financiera de estudiantes universitarios	Alcance nacional
Voluntariado	Asociación civil Un Árbol para mi Vereda, Banco de Alimentos Tandil, Fundación Huerta Niño, Fundación Sí, Hábitat para la Humanidad Argentina, Nochebuena para Todos, Fundación Nobleza Obliga, Fundación Junior Achievement.	12.536 niños, niñas, adolescentes y adultos en situación de vulnerabilidad.	Alcance nacional
Cultura	Programa de Mecenazgo Cultural de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.	7 proyectos de preservación del patrimonio histórico y cultural.	Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Diagnóstico y evaluación del impacto social

Mediante su Red de Sucursales, el entusiasmo de sus voluntarios y apoyos puntuales al desarrollo local, Banco Patagonia invierte y trabaja para estar cerca de las comunidades en las que opera.

A la hora de evaluar los programas, el Banco considera tanto su propia estrategia interna como el impacto –en términos de cantidad y tipo de beneficiarios, y el alcance de la transformación– que estos tendrán, a largo plazo, en las comunidades.

Por su parte, para una gestión ordenada y transparente, recibe proyectos a través de tres canales principales:

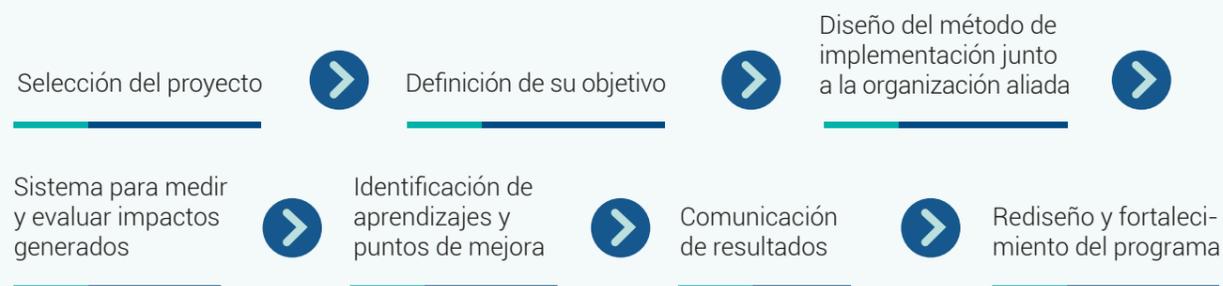
1. Iniciativas o programas diseñados por el Banco en conjunto con especialistas para abordar temas que

considera de interés para la sociedad.

2. Identificación de proyectos a través de la Red de Sucursales para detectar necesidades y apoyar organizaciones locales que brindan soluciones a problemáticas dentro de los ámbitos de inversión social de la Entidad.

3. Apoyo a organizaciones de la sociedad civil y distintas instituciones públicas desde la generación de alianzas estratégicas.

Ciclo de implementación de proyectos



Educación

Durante 2019, Banco Patagonia siguió trabajando en la educación como pilar fundamental de su inversión social privada, con foco en la educación financiera, la inversión en equipamiento de instituciones educativas, el acceso a la educación formal, la capacitación y formación para el futuro, y la educación superior.

Apoyo a la educación formal

Becas

Durante 2019 se continuó apoyando la educación formal a través del otorgamiento de becas junto a organizaciones de alcance nacional. Acompañó a 28 alumnos que asisten al centro educativo integral de Fundación Cruzada Patagónica. El objetivo de esta alianza es ofrecer a los jóvenes y los pobladores una posibilidad de formación amplia, que les permita ejercer su ciudadanía plenamente, fomentar un espíritu

crítico y emprendedor y ampliar sus alternativas de crecimiento y desarrollo. Por otro lado, el Banco contribuyó con el acompañamiento a 15 alumnos de escuelas medias, a través de las becas de Fundación Cimientos, ayudando así a los jóvenes a mejorar su trayectoria escolar y elaborar su proyecto de vida mediante un acompañamiento personalizado y el trabajo con sus familias.

Proyectos y programas

Además, durante 2019, Banco Patagonia acompañó diferentes proyectos en materia educativa:

- Patrocinó 5 proyectos que vinculan la educación técnica con el empleo y el desarrollo tecnológico 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 instituciones lograron contar con nuevo equipamiento agrario, tecnológico, mobiliario y científico para fortalecer sus programas educativos.

- Lanzó la segunda edición del Programa Desafío Banco Patagonia, junto a Socialab Argentina y en colaboración con el Ministerio de Educación de la Provincia de Río Negro, para fomentar el compromiso social, el talento creativo y el trabajo en equipo en los jóvenes de Bariloche, Gral. Roca y Cipolletti. En esas ciudades, llevó a cabo tres ideatones, que recibieron en conjunto 78 proyectos. El equipo ganador de la zona de Cordillera fue del CET N° 28 de Bariloche con su idea para una alarma de eventos sónicos, que facilite el descanso de las personas hipoacúsicas. En Alto Valle, la escuela industrial N° 9 de Cipolletti resultó ganadora con el desarrollo de una impresora braille que ayude a la inclusión de las personas con discapacidad visual.

- Junto a la Fundación Ruta 40, continuó con el Programa de Fortalecimiento a la Lectura y Escritura en cuatro escuelas primarias de las localidades de Villa Manzano, Sargento Vidal y San Isidro, en Río Negro. El Programa busca promover el contacto con los libros e in-



“fomentar el compromiso social, el talento creativo y el trabajo en equipo en los jóvenes”

centivar la alfabetización a través de actividades que contemplan el contexto rural y social donde se encuentran las escuelas. Participaron más de 850 alumnos y 190 docentes.

Apoyo a la educación financiera

A través de talleres y capacitaciones, Banco Patagonia asesoró a más de 3.500 jóvenes, docentes y adultos mayores en administración personal de las finanzas y aprovechamiento de los medios electrónicos.

Programa de Economía Personal

Junto a Fundación Junior Achievement y el Ministerio de Educación de la Provincia de Río Negro, Banco impulsó este programa en 15 escuelas de la Provincia. A partir de diferentes ejercicios y dinámicas en el aula, los estudiantes aprendieron de forma práctica cómo formular presupuestos, administrar sus finanzas personales y familiares, reconocer las funciones de un banco, la importancia del ahorro, la planificación de compras y las cualidades de los créditos.

Respondiendo a la necesidad de las escuelas y el interés de la Dirección de Educación Secundaria del Ministerio de Educación y Derechos Humanos de Río Negro, se implementó el Programa en los cursos de 3^{er} año de las escuelas con orientación en Economía y Administración, en Bariloche, Cipolletti, Viedma y General Roca. Participaron 849 alumnos y 35 docentes, que recibieron certificación con puntaje. Mediante este programa,

Banco Patagonia no solo logró fortalecer la educación financiera de cientos de jóvenes, sino que además dejó capacidad instalada en las escuelas por medio de la capacitación docente y la articulación público-privada.

Programa Un Click de Confianza

Con esta iniciativa, Banco Patagonia asumió el desafío de difundir los beneficios de la banca electrónica. El programa estuvo dirigido especialmente a adultos mayores de 60 años, con el fin de acercarles herramientas que les permitan familiarizarse con los medios electrónicos para realizar sus operaciones de manera más rápida y segura, para lograr mayor autonomía y mejor calidad de vida.

Mediante la realización de talleres presenciales y la práctica con simuladores instalados en tablets, se les enseñó a utilizar los cajeros automáticos, la tarjeta de débito, e-bank y Patagonia Móvil. Los talleres se desarrollaron en conjunto con el Programa para Adultos Mayores de la Dirección General de Relaciones Institucionales y con la Comunidad de ANSES, para acercar los contenidos a distintos centros de jubilados. A través de esta alianza, Banco Patagonia logró consolidar un programa replicable en distintas localidades del país.

También se incluyó el sitio web www.unclickdeconfianza.com.ar, en el que se invitó a residentes de la provincia de Río Negro a interactuar con el contenido sobre banca electrónica y responder una trivía



programa
Un Click de Confianza

para luego participar de un sorteo por tablets. Durante el 2019, participaron 207 personas en los talleres de Viedma, El Bolsón, San Carlos de Bariloche, General Roca, Trelew y CABA. Además, 321 personas respondieron bien la trivía y participaron del concurso. En total, el Programa alcanzó a 528 adultos mayores.

Taller Aprendamos a Ahorrar

Banco Patagonia promovió la educación financiera de 2155 alumnos en escuelas medias y universidades de Buenos Aires, Chaco, Chubut, Córdoba, Jujuy, La Pampa, La Rioja, Mendoza, Neuquén, Río Negro, Salta, San Juan, Santa Cruz, Santa Fe y la Ciudad Autónoma de Bs. As. Colaboradores de distintos sectores y sucursales se acercaron a las aulas para dictar 58 talleres presenciales en diferentes instituciones del país, donde pudieron compartir sus conocimientos sobre el sistema financiero y promover el ahorro en los más jóvenes.

Apoyo al emprendedurismo

Banco Patagonia se compromete con el desarrollo de proyectos de impacto social que empoderen a las comunidades y promuevan su crecimiento económico sustentable. Desde alianza multisectoriales, durante 2019 avanzó con las siguientes iniciativas:

Programa de Emprendedores de Río Negro

Junto a la Fundación Nobleza Obliga y el apoyo de actores locales y municipios de la provincia de Río

Negro, el Banco desarrolló la cuarta edición del Programa Emprendedores de Río Negro. A través de este programa acompaña, capacita, financia y visibiliza a emprendedores de esa provincia, logrando potenciar el desarrollo económico y social de la Región.

Se ofreció una experiencia de capacitación gratuita y presencial, a cargo de socios locales, y adaptada a las características de cada ciudad. Luego una instancia virtual, con herramientas y conocimientos para mejorar el desarrollo de los distintos planes de negocios. Los participantes tuvieron a disposición la página web www.buenaseconomias.org, a través de la cual pudieron acceder a módulos de formación sobre planificación estratégica, comunicación, sustentabilidad, monitoreo y finanzas.

Año a año, el Programa continúa creciendo en cantidad de inscriptos y socios locales que se suman a la propuesta, lo que le permite ofrecer mejores capacitaciones y facilita la participación de más emprendedores. En 2019, el Programa contó con la participación del Ministerio de Turismo de la Provincia de Río Negro, la Universidad de Río Negro, la Universidad Nacional del Comahue, la Municipalidad de Cipolletti, CREAR Cipolletti, UFLO Cipolletti, Fundación INVAP, Asociación Norte Sur, Fundesur, Fundación Emprender Patagonia, Municipalidad de Bariloche, CREAR Bariloche, Punto Pyme, CREAR Valle Medio, Cámara de Comercio Valle Medio, Municipalidad de Viedma, CREAR



ganadores programa
Emprendedores de Río

Viedma, Cámara de Comercio de Viedma, CREAR San Antonio Oeste, Cámara de Comercio de Villa Regina, CREAR Villa Regina, Municipalidad de Allen, CREAR Allen, CAIC General Roca y la Cámara de Comercio de General Roca.

De los 455 emprendedores, los 60 más destacados pasaron a la instancia de aceleración presencial en los nodos regionales. Entre estos últimos, se seleccionaron los tres más destacados de cada región, que viajaron a la final para competir por el capital semilla que les permitiera potenciar sus negocios. El evento de cierre se celebró en la ciudad de Cipolletti y contó con la presencia de autoridades

municipales y provinciales.

Los tres proyectos ganadores fueron:

- **Masas Arcoíris, de Paola Villanueva (Cipolletti):** un emprendimiento que produce y vende masas para jugar, realizadas con materias primas no tóxicas, comestibles y biodegradables.

- **Mutech Microsystem, de Lucas Neñer y Martín Sirena (San Carlos de Bariloche):** emprendimiento dedicado a la venta y desarrollo de proyectos, sistemas y equipos para la promoción de la ciencia, tecnología y educación en las áreas de microfabricación y nanotecnología.

- **Mar Patagónico, de Gerardo Ga-**

- **riel Feltaño (San Antonio Oeste):** elaboración de productos a base de pescados y mariscos con valor agregado. Cuenta con local de venta y distribución por el valle en pescaderías y restaurantes.

Banco Patagonia Emprende

Mediante su programa Banco Patagonia Emprende, el Banco invitó a estudiantes de 18 universidades nacionales clientes del Banco, a desarrollar proyectos que aportarían innovación al sector financiero. Entre las propuestas, se incluyeron plataformas de pago, banca móvil, billetera electrónica, e-commerce, crowdfunding, préstamos, marketing, bitcoin, blockchain, inclusión

financiera, big data, mercados online y ventas.

En esta nueva edición, además de las capacitaciones virtuales, se impulsaron workshops en cuatro universidades nacionales que alentaron a los estudiantes a pasar de la idea al negocio. Fueron más de 80 iniciativas presentadas y se seleccionaron los 10 proyectos con mayor potencial para brindarles un plan de capacitación y aceleración presencial en Buenos Aires. Durante tres jornadas, los jóvenes elegidos participaron de charlas, visitas a empresas, conversaciones con emprendedores y líderes en innovación, y talleres de pitch que les permitieron mejorar la presentación de sus proyectos para exponerlos en el último día, ante un jurado conformado por autoridades del BCRA, de NxtP Labs y de Banco Patagonia. Los ganadores recibieron capital semilla para impulsar sus proyec-

tos. Ellos fueron:

- **Primer puesto: Alquilerium (Universidad Nacional del Sur):** equipo integrado por Maximiliano Rodríguez, Juan Ignacio Martínez y Nicolás Elías, que diseñó una plataforma P2P consistente en un marketplace especializado en la renta de bienes que promueve la eficiencia en la utilización de recursos. El proyecto va de la mano con el cuidado del medio ambiente, las nuevas tendencias de consumo y modelos de negocio.
- **Segundo puesto: GestorApp (Universidad Nacional de Río Negro):** el proyecto realizado por Nahiricare y Alfonso Ovalle es una aplicación para dispositivos móviles que busca conectar gestores o mandatarios independientes con potenciales clientes. El objetivo es facilitar la búsqueda de gestoría a la hora de realizar un trámite y permitir al gestor independiente

brindar un servicio sin la necesidad de buscar clientes.

- **Tercer puesto: La Canazta (Universidad Nacional de Río Negro):** el grupo integrado por Daniel Lisman y Nahuel Torres Arata diseñaron esta aplicación busca conectar al productor de alimentos directamente con el consumidor final y así eliminar distintos pasos en la cadena de distribución mediante el uso de internet y técnicas innovadoras, como, por ejemplo, el uso de transporte colaborativo. De este modo, permite brindar a las familias precios mucho más accesibles y económicos.



ganadores programa
BP Emprende 2019

Voluntariado

A través del Programa de Voluntariado Corporativo y con la contribución de más de 790 colaboradores de todo el país, el Banco logró impactar en más de 12.000 beneficiarios directos



Las acciones destacadas de 2019

Construcción de viviendas:

Junto a Fundación Hábitat para la Humanidad Argentina, organización que ofrece oportunidades para obtener una vivienda propia y mejorar así su calidad de vida, los Voluntarios Patagonia ayudaron en la construcción de cinco viviendas definitivas para familias del Barrio Los Ceibos, en González Catán, y de Ing. White, en Bahía Blanca.

Socios por un Día:

El Banco acompañó nuevamente esta iniciativa de Fundación Junior Achievement, en cada una de las provincias donde está presente. Basado en el método "aprender haciendo", la finalidad de este proyecto es brindar orientación a estudiantes del último año del secundario proporcionándoles experiencias que los ayuden a desarrollar habilidades y competencias para enfrentarse al mundo laboral. En este año, los Voluntarios Patagonia participaron tanto de la etapa de entrevistas como de las jornadas de visitas a empresas. En la primera, tuvieron la oportunidad de realizar dinámicas grupales y entrevistas individuales para

guiar a los jóvenes en la elección de carreras y universidades. En la segunda jornada recibieron a más de 50 alumnos, que visitaron las áreas centrales y 30 sucursales de Buenos Aires, Santa Fe, Salta, Mendoza y Córdoba, para compartir experiencias, conocimientos y consejos para el futuro.

Campaña Nochebuena para Todos y participación en Fábrica de Juguetes:

Esta iniciativa del Banco se orientó a dar un nuevo sentido a las fiestas de fin de año. Consistió en invitar a los colaboradores a juntarse en equipos y armar entre todos una caja con alimentos, regalos y cartas. Luego, hicieron la entrega de las cajas a las familias o instituciones que cada uno de los equipos había definido previamente. Por cada caja armada por los colaboradores, el Banco donó otra a la organización Nochebuena para Todos. Entre los aportes de los colaboradores y el Banco, la campaña alcanzó a más de 624 familias.

El Banco impulsó, además, la participación en la Fábrica de Juguetes de Fundación Sí, tanto en la sede de la fundación como en las propias oficinas centrales. Los Voluntarios Patagonia pusieron sus manos a la obra y lograron realizar más de 250 juegos y juguetes, que fueron regalados a niños que asisten a diferentes organizaciones comunitarias del país.



Con el fin de promover el derecho de los niños a jugar, el Banco impulsó la Campaña Solidaria por el Día del Niño. La propuesta fue que los equipos postularan instituciones que conocieran para entregarles a los niños, en esa fecha especial, juguetes comprados por el Banco. A su vez, los equipos realizaron colectas y sumaron más juguetes. En áreas centrales, se realizaron tres jornadas de clasificación y armado de los pedidos para enviar luego al interior del país. En las sucursales, cada equipo realizó la clasificación

y entrega a cada una de las organizaciones. Participaron más de 240 colaboradores, que lograron llevar 8322 juguetes a niñas y niños de distintos puntos del país. Por otra parte, el Banco lanzó la cuarta edición del concurso de proyectos solidarios 2019 ¡Con ganas de ayudar! con el fin de acompañar iniciativas de organizaciones sociales que los colaboradores conocen. La propuesta de proyectos se hizo a través de una plataforma online, en la cual votaron más de 1500 colaboradores de todo el

país. De las 38 iniciativas presentadas, los ocho proyectos más votados recibieron una donación de \$30.000 cada uno, destinada a la compra de equipamiento, mejoras edilicias, programas de inserción laboral y campañas de concientización, entre otros. Estas donaciones impactaron en más de 1155 beneficiarios directos de Quilmes, Esteban Echeverría, Colonia El Potrero, Trevelin, San Lorenzo, Neuquén, Córdoba y Salta Capital.

Objetivo del proyecto	Organización	Localidad	Tipo de beneficiarios
Equipamiento de la cocina del comedor La Canchita.	Personas Voluntarias Unidas A. C	Córdoba	60 niñas, niños y adolescentes que asisten a la organización.
Compra de 50 m ² de pasto sintético y equipamiento de ejercitación simil "plaza activa".	Fundación Ainhep	Quilmes	60 niños y jóvenes que asisten a la Fundación, cuyas edades van desde 4 a 16 años.
Compra de maderas, herrajes, cerraduras y puertas para la elaboración de muebles y espacios de guardado.	Sonrisas para los Chicos Asociación Civi	Esteban Echeverría	780 chicos y 80 adultos que participan semanalmente de las propuestas en el Centro Social.
Refacción de espacio para generar una nueva habitación y baños para las niñas.	La Casita de Belén, hogar para niños	Salta	45 niños y niñas en situación de vulnerabilidad social.
Mejora de la calidad de vida de personas con discapacidad.	Fundación Educación Universal Patagonia Argentina	Trevelin	60 niñas, niños, familias y adultos mayores, con discapacidades, de las localidades de Trevelin y sus parajes (Aldea Escolar, Lago Rosario, Los Cipreses, Corcovado).
Provisión de un tubo de emergencia de oxígeno medicinal con válvula fluxómetro y una máscara especial con reservorio de oxígeno para ataques o convulsiones.	Asociación de Padres de Paralíticos Cerebrales Antú Dañé	Neuquén	30 beneficiarios, de 2 a 40 años.
Pintura y renovación del circuito eléctrico del edificio de la escuela rural N° 107 en la Pcia. de Entre Ríos.	Escuela Rural 107 de Gualeguaychú	Colonia El Potrero	20 niñas y niños que van desde nivel inicial hasta séptimo grado.
Compra de vajilla, mantelería y utensilios de cocina para los talleres de pastelería, panificación y servicio de catering.	#INCLÚYETE!	San Lorenzo	20 personas mayores de 18 años con discapacidad.

Resumen de las acciones de Voluntarios Patagonia en 2019

Organización aliada	Iniciativa	Cantidad de beneficiarios	Beneficiarios directos	Localidad y provincia
Fundación Nobleza Obliga	Invitación a los colaboradores a proponer proyectos para concursar por un premio económico que les permita llevarlos a cabo. Los ocho más votados del concurso Con Ganas de Ayudar recibieron una donación de \$ 30.000 cada uno.	1155	Niños, adolescentes, adultos mayores y animales de refugios	Córdoba, Salta, Trevelin (Chubut), Neuquén, Colonia del Potrero (Entre Ríos), San Lorenzo (Santa Fe), Quilmes y Esteban Echeverría (Buenos Aires), las ciudades de Córdoba, Salta y Neuquén.
Banco de Alimentos Tandil	Recuperación de alimentos aptos para el consumo que luego son distribuidos a organizaciones sociales locales	18	Ciudadanos de Tandil	Tandil (Buenos Aires)
Fundación Huerta Niño	Construcción y acondicionamiento de siete nuevos espacios de huerta en escuelas rurales	603	Jóvenes estudiantes de escuelas rurales primarias	El Frutillar (Bariloche), Puerto González (Corrientes), la ciudad de Neuquén, Cobos (Salta), Paraje Monte Bagual (Viedma), Paraje El Fortín (Villa Mercedes) y Gran Buenos Aires.
Hábitat para la Humanidad Argentina	Construcción y refacción de cinco viviendas definitivas para familias	15	Integrantes de cinco familias	González Catán e Ing. White (Buenos Aires)
Organizaciones varias	Campaña a través de la cual los colaboradores proponen instituciones para donar juguetes en el Día del Niño. El Banco realizó una compra de juguetes para contribuir a la colecta de los colaboradores y hacer entrega de estos a 81 instituciones beneficiarias. Adicionalmente, se llevaron a cabo jornadas de clasificación y acondicionamiento de juguetes en la Sede Central y en el Centro de Contacto con Clientes.	8322	Niños que asisten a organizaciones sociales de distintos puntos del país	Alcance nacional
Fundación Junior Achievement	Visita de los jóvenes del programa educativo Socios por un Día a las sucursales del Banco, donde vivenciaron una jornada en la industria financiera	239	Jóvenes estudiantes del último año de escuelas medias	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Mendoza, Salta, Córdoba y Santa Fe
Un Árbol para mi Vereda	Plantación de 60 árboles de especies nativas en la Reserva Urbana Costanera Sur	Acción con impacto ambiental positivo	Comunidad en general	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Organizaciones varias	Jornadas de lectura de cuentos y actividades recreativas para niños, con el fin de promover nuevos lectores.	808	Niños y adolescentes de hogares, comedores, jardines de infantes y escuelas primarias	Catriel, Viedma, Los Menucos, Cipolletti (Río Negro), Gral. Pico (La Pampa), Mar del Plata, Luján (Buenos Aires), Caleta Olivia (Santa Cruz), Ciudad de Ushuaia, Tucumán y Catamarca.

Fundación Sí	Participación de la Fábrica de Juguetes con el armado de juegos y juguetes para regalar a los niños en Navidad	180	Niñas y niños	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Nochebuena para Todos	Campaña de invitación a los colaboradores a donar una caja con alimentos no perecederos y regalos para instituciones y familias definidas por cada equipo. El Banco igualó las 312 donaciones de los colaboradores haciendo entrega de 624 cajas a la Organización Nochebuena para Todos.	624	Familias	Alcance nacional



Nueva herramienta de sistematización de acciones de voluntariado

Durante 2019, el Banco desarrolló un nuevo procedimiento de medición de las acciones para contabilizar no solo la cantidad de voluntarios que participaron a lo largo del año en las diferentes actividades, sino también la cantidad de voluntarios únicos. A través de la nueva metodología de registro, se pudo evidenciar que 17 % de la dotación total de colaboradores ha participado en al menos una de las 41 actividades desarrolladas durante en el año. También se pudo identificar quiénes son los más participativos del Programa Voluntarios Patagonia y así reconocer su compromiso solidario sostenido.

Cultura

En el marco del Régimen de Promoción Cultural de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y a partir de la Ley de Mecenazgo, Banco Patagonia acompañó en 2019 a siete proyectos orientados a la restauración de edificios culturales, al equipamiento para la promoción cultural, al acceso a eventos artísticos y a la realización de proyectos de inclusión a través del arte.

En ocasión del Día Mundial del Arte, también llevó a cabo diferentes actividades; entre las que incluyeron visitas guiadas al Teatro San Martín y al Centro de Vestuario del Complejo Teatral de Buenos Aires, y sorteos de entradas para obras de teatro. Además, organizó el concurso "Mostrá tu Arte", en el cual invitó a los colaboradores del Banco de todo el país a mostrar su obra plástica, audiovisual o literaria a través de la red social interna, Yammer, posteando una imagen, video o archivo de texto. Participaron 54 colaboradores, y un jurado conformado por directivos de organizaciones sociales dedicadas al arte eligió las tres obras más destacadas considerando la originalidad, técnica y ejecución.

voluntariado en cifras:

2019

795

Voluntarios

330

Hs. de Voluntariado

2018

685

Voluntarios

365

Hs. de Voluntariado

Proveedores

Banco Patagonia selecciona a sus proveedores de forma responsable y transparente entendiendo que la excelencia de su servicio depende también de sus compras y contrataciones. Para ello, establece herramientas de contratación estandarizadas, y adopta medidas que garantizan la calidad y las prácticas sustentables a lo largo de toda la cadena de suministros.

CAPÍTULO



15

98 %
de proveedores locales

\$ 6.074.625.916
en pago a proveedores

Perfil de los proveedores de Banco Patagonia

Durante 2019, el Banco desarrolló un nuevo procedimiento. La mayoría de los proveedores de Banco Patagonia son pymes locales. Sus rubros principales son:

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

Durante 2019, el Banco intensificó el cumplimiento de la normativa interna del área de Compras y sus actualizaciones relativas a los proveedores, como:

- la obligatoriedad de ser cliente del Banco mediante la apertura de una cuenta gratuita de proveedores,
- la obligatoriedad del uso del formulario RFI (pedido de información de primera vez) para el análisis y la evaluación de los proveedores antes de realizar cualquier tipo de operaciones. La empresa Fidelitas (especializada en el análisis y evaluación de proveedores) realiza un análisis detallado de una muestra de 100 proveedores definidos como críticos,
- la consideración al momento de iniciar la relación de si el proveedor es a su vez proveedor del Estado o de si alguno de sus accionistas, dueños o el presidente ocupan algún cargo público; la contemplación, además, del Código de Ética para proveedores, de próxima implementación.

• la modificación en modelos de contratos a utilizar en las distintas operaciones de compras de bienes y contrataciones de servicios, entre las cuales se incorporó la cláusula de Integridad.

• las modificaciones para proveedores relacionados con la Gerencia de Arquitectura y Mantenimiento, relacionadas principalmente con el manejo, el tratamiento y la aprobación de las urgencias operativas.

En 2019, el Banco avanzó con el desarrollo del Código de Ética específico para proveedores. Así, diversas áreas se reunieron para elaborar este documento, que –una vez aprobado– todos los proveedores deberán firmar y aceptar.

Durante 2019, el Banco avanzó con el desarrollo del Código de Ética para proveedores.

Perfil de proveedores	2019	2018
Proveedores activos	1.958	2.061
% de proveedores locales	98 %	99 %
Pago a proveedores	\$ 6.074.625.916	\$ 3.772.393.662
Porcentaje de pagos efectuados al exterior del país	2 %	3 %

Proceso de selección y contratación

Para garantizar la transparencia y la contratación de organizaciones que cumplan con sus estándares y valores, Banco Patagonia cuenta con un proceso de selección estandarizado. Comienza a partir de una

propuesta técnica que ingresa en un circuito para ser evaluada, aprobada, ejecutada y, posteriormente, sometida a un control de calidad servicio.

En 2019, el Banco siguió implementando el formulario de requerimiento inicial para el análisis y la evaluación de los proveedores previo a la realización de cualquier operación. La información solicitada incluye la situación contable, financiera, legal e impositiva del proveedor; sus capacidades; sus cinco principales clientes;

los aspectos laborales; sus certificaciones de calidad; las medidas que adopta para la prevención del lavado de dinero, sus programas de responsabilidad social y aspectos ambientales relacionados con la gestión de residuos y la sustentabilidad.

El Banco continuó incluyendo una cláusula de responsabilidad ambiental en los contratos con sus proveedores, relativa al manejo, traslado, acopio, uso o desecho de materiales o residuos peligrosos.

Además, incorporó pedidos de información sobre el Código de Ética y aspectos de cargos públicos como un aspecto más para considerar al momento de la evaluación. Por su parte, incluyó modificaciones en la normativa acerca de proveedores de la Gerencia de Arquitectura y Mantenimiento y del manejo, y tratamiento de las urgencias operativas. Finalmente, con el fin de impedir cualquier acto de corrupción, el Banco también añade en los modelos de contratos una cláusula de rescisión que prevé la terminación inmediata de la relación con proveedores que puedan infringir alguna de las disposiciones de la Ley 27.401 y sus normas complementarias y modificatorias.

Proceso de evaluación

Banco Patagonia incluye cuestiones relacionadas con sustentabilidad y responsabilidad social en los pedidos de información inicial para evaluación de proveedores.

La evaluación de los proveedores se guía por el Manual de Compras y Contrataciones, que describe el circuito de evaluación de acuerdo con el Sistema de Gestión de la Calidad del Banco y la Norma ISO 9001.

Durante el proceso, se examina la situación contable, financiera, legal e impositiva del proveedor. También se realiza un control de la documentación laboral correspondiente al art. 30 de la Ley de Contrato de Trabajo y se evalúan aspectos relacionados con criterios de sustentabilidad.

La contratación, en 2018, de una empresa externa especialista en evaluación de proveedores resultó una experiencia exitosa. Por eso, para 2020, el Banco evalúa ampliar el alcance –hasta ahora, de 100 proveedores críticos - a un mayor número.

Comportamiento responsable con la cadena de valor

Las empresas que brindan el servicio de seguridad son uno de los proveedores claves del Banco. Estas deben cumplir con todos los requisitos enumerados en el Decreto 1002/99. Entre ellos, la obligación de que los guardias completen un curso básico de capacitación, en el cual se interiorizan en temas de seguridad y vigilancia, aspectos legales, derechos humanos y primeros auxilios.

El Banco también le exige al personal de seguridad que cumpla con normas operativas y obligatorias propias. El objetivo es establecer y delimitar las funciones, responsabilidades y prohibiciones de los guardias en las sucursales. Las instrucciones incluyen normas de carácter general, el procedimiento para la recarga y el balanceo de los de los cajeros, el procedimiento de ingreso a sucursales, el horario de inicio y finalización del servicio, y las vías de comunicación que deben tener presentes.

Como fiduciario, el Banco continuó con el apoyo a las pymes otorgándoles un vehículo de financiamiento. También participó activamente del Fideicomiso Plan Castello con la provincia de Río Negro por un monto inicial de USD 580.000.000, como alianza con la Provincia y en apoyo a los planes de infraestructura del país.

Consumo responsable

En su interés por contratar a proveedores sustentables, durante 2019 Banco Patagonia incorporó como nuevos proveedores a Los Perejiles Eventos, un emprendimiento gastronómico de jóvenes con síndrome de Down. Asimismo, continuó trabajando con Movimiento Darte, un emprendimiento social vinculado a la educación. Su propuesta es la de dar cuadernos personalizados a chicos que cuentan con menos oportunidades escolares para que puedan aprender, escribir, dibujar y pintar. Por cada cuaderno comprado, se dona otro a un chico que lo necesita.

Canales de comunicación

El Banco se asegura de que todos los proveedores tengan un contacto frecuente con el Gerente de Administración y Servicios Generales, con el Jefe de Compras y con el equipo en general. Incluso el área de Compras tiene designado un responsable por tipo de compra para que el diálogo con el proveedor pueda darse con mayor sintonía.

Para favorecer una comunicación fluida, Banco Patagonia se contacta con los proveedores periódicamente, vía telefónica, por e-mail o en forma personal. Continúa además con la línea Ética de proveedores, implementada hace unos años con la Superintendencia de Controles internos y Gestión de Riesgos. Esta vía de comunicación no ha recibido denuncias desde su habilitación.

Beneficios

El Banco ofrece los siguientes beneficios a sus proveedores:

- Apertura de cuentas gratuitas y paquetes de productos en el Banco.
- Referencias a otras entidades financieras para ampliar la venta de sus servicios o productos.
- Asesoramiento en cuanto a la elaboración de propuestas de servicios o contratos para operar con el Banco.
- Revisión de precios y tarifas en forma periódica, sobre todo en contextos inflacionarios.

Ambiente

Consciente de que su operación implica un impacto ambiental tanto directo como indirecto, Banco Patagonia trabaja especialmente en lograr una gestión responsable de recursos y residuos. Además, como entidad financiera procura, mediante su política análisis de créditos, acciones de capacitación y alianzas multisectoriales, sumar a clientes y otros grupos de interés en este compromiso del cuidado del medioambiente.

16



2.600

propuestas de crédito categorizadas en términos ambientales y sociales, de las cuales el 100 % cumplió con los requisitos solicitados

6,3%

de disminución en el consumo de energía anual, superando el objetivo propuesto.

Compromiso con el ambiente

A través de su Programa Triple E (Eficiencia, Eficacia y Efectividad), Banco Patagonia se compromete con un uso consciente y eficiente de los recursos y con la gestión responsable de los residuos. Lo hace siguiendo tres líneas de acción: administrativa, operativa y técnica. En 2019, se han impulsado 25 iniciativas orientadas a eficiencia y rentabilidad, obteniendo aproximadamente un ahorro de \$205.489.787

En 2019, Banco Patagonia integró la Comisión de Finanzas Sostenibles en la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA), creada durante este año, y firmó el Protocolo de Finanzas Sostenibles promovido por el Banco Interamericano de Desarrollo y la Fundación Vida Silvestre Argentina.

Banco Patagonia adhirió al Protocolo de Finanzas Sostenibles, impulsado por el Banco Interamericano de Desarrollo y la Fundación Vida Silvestre Argentina, con el objetivo de trabajar en cuatro ejes estratégicos: desarrollar políticas internas para implementar estrategias de sostenibilidad; crear productos y servicios financieros para apoyar el financiamiento de proyectos con impacto ambiental y social positivo, optimizar los actuales sistemas de análisis de riesgos con foco medioambiental y social, y promover una cultura de sostenibilidad. Asimismo, la Entidad también participó en el Seminario Abierto de Finanzas Sostenibles organizado por ALIDE.

Gestión de impactos indirectos

Extendiendo el compromiso de cuidar el ambiente a su cadena de valor, y así minimizar su impacto ambiental indirecto, Banco Patagonia incluye el análisis de riesgos y evaluaciones de las actividades de sus clientes. La Entidad realiza esto a partir de su Sistema de Gestión Socioambiental, incluido en su Política de Análisis de Créditos, que alcanza a clientes que acceden a líneas de crédito de organismos multilaterales comprometidos con el ambiente y con la sociedad, y grandes proyectos de más de 10 millones de dólares de inversión de empresas cuya financiación permite ampliar plantas o mejorar la tecnología en sus procesos de producción o distribución.

El Sistema permite identificar, evaluar y gestionar riesgos e impactos ambientales de los proyectos de inversión que financia y controlar que el cliente realice las medidas de mitigación, gestión y vigilancia a las que se comprometió para eliminar, compensar o eventualmente disminuir a un nivel aceptable los efectos adversos. Así, esta herramienta analiza los riesgos según el tipo y escala de la actividad en línea con código CIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) de las Naciones Unidas, según las siguientes categorías:

Categoría A

Incluye actividades que suponen riesgos o impactos adversos diversos, irreversibles o sin precedentes.

Categoría B

Incluye actividades que suponen riesgos o impactos adversos escasos en número, generalmente localizados en sitios específicos, mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación.

Categoría C

Incluye actividades que suponen riesgos, o impactos ambientales y sociales mínimos o no adversos.

En línea con la recomendación de Banco Interamericano de Desarrollo (BID Invest), el Banco recibió asesoramiento externo en materia de riesgos sociales y ambientales. La consultora contratada relevó el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) y emitió un informe de recomendación para su mejora funcional. Al finalizar su tarea, brindó una capacitación para colaboradores sobre detección, análisis y cuantificación del impacto de responsabilidad socioambiental en diversas actividades. De ella participaron integrantes de distintas áreas.

2600 propuestas de crédito categorizadas en 2019 según los lineamientos del Código de Clasificación Industrial Uniforme (CCIU) provisto por Naciones Unidas en términos ambientales y sociales 100 % de las propuestas cumplieron con los requisitos solicitados

Líneas de crédito con valor para el ambiente

Los bancos de desarrollo y las entidades multilaterales incrementan, año a año, sus exigencias en materia ambiental. Por lo tanto, la gestión de los riesgos ambientales y sociales es importante tanto desde el lado de la oferta del crédito como desde la demanda. La incorrecta gestión de este tipo de riesgos por parte de las empresas tiene un efecto potencial sobre los costos de energía por el encarecimiento de materias primas y pueden acarrear problemas reputacionales, juicios por impacto social y

cortes en la cadena de valor, entre otros inconvenientes que impactan directamente en la actividad de los propios clientes o de forma potencial en las entidades bancarias que los asisten.

En consecuencia, se observa un mayor monitoreo y exigencias al momento de querer acceder al financiamiento de estas entidades, y un fuerte enfoque en los bancos multilaterales y de desarrollo en el financiamiento de proyectos de energía renovable. En este contexto, Banco Patagonia cuenta con líneas de créditos para estos fines, que incluyen cláusulas, exigencias

de cumplimiento y requisitos de prácticas internas y externas ambientalmente responsables.

Durante 2019, el Banco accedió a una línea otorgada conjuntamente por Banco de Inversión y Comercio Exterior (BICE) y el Banco Mundial.

Para 2020, estima obtener nuevos recursos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) o bien de Proparco (Banco de Desarrollo Francés), según el nivel de demanda existente.

Gestión de impactos directos

Para disminuir su impacto ambiental directo negativo, Banco Patagonia implementa buenas prácticas de consumo racional de recursos en sus oficinas y sucursales.

Puntos de atención en áreas de gran valor de biodiversidad

El Banco brinda atención a sus clientes en puntos cercanos a áreas de gran valor de biodiversidad. Estos espacios cuentan con un diseño edilicio y una cartelería que respeta lo más posible el entorno. El criterio de seguir un estilo arquitectónico en concordancia con la región y el paisaje también se sigue en caso de refacciones o ampliaciones. Los centros de atención situados en estas áreas son:

- 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 Menucos, 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 Ñorquincó, Río Negro

Gestión del consumo de papel

En 2019, Banco Patagonia continuó avanzando en el consumo responsable y racional del papel. Lo hizo a través de proyectos descritos a continuación.

Consumo de papel (en toneladas)	2019	2018
Resmas de papel carta	128	119
Resmas de papel A4	3,1	3,5
Resmas de papel oficio	0,75	1,1
TOTAL	131,85	123,6

Opciones digitales para minimizar el impacto

En su búsqueda por la mejora continua de los procesos, el Banco introdujo mejoras en digitalización del legajo de Personas Jurídicas.

Banco Patagonia continuó implementando la tecnología de firma grafométrica, sistema de identificación de la persona, que permite la generación de ahorro en papel, logística, espacio y tiempo, y mejora la experiencia del cliente en la contratación de productos. Así, se logra que los procesos de alta de productos de la Cartera de Consumo sean íntegramente digitales, y por ende se elimina el uso de papel en el armado del legajo del cliente. Esto permite un ahorro anual de más de 8 millones de hojas.

Además, en 2019 el Banco desarrolló el legajo digital de Personas Jurídicas. Esto implicó incorporar el Balance Digital, incluir en la web los términos y condicio-

nes de los productos de los segmentos Pymes, Empresas y Corporate, y digitalizar y mejorar la adhesión de comercios y las altas de tarjetas comerciales.

1.419.099
clientes digitalizados

1.305.362
personas digitalizadas

13.770.762
documentos digitalizados

Mientras que, en 2018, el 43 % trámites cursados de paquetes se realizaron con legajo digital, en 2019 esta modalidad representó el 55 % de los trámites.

Cantidad de trámites cursados de paquetes durante 2019	
Modalidad	Cantidad
Con formularios impresos	121.881
Legajo digital-firma digital	106.020
Legajo digital-firma en papel	40.253
TOTAL	268.154

Proyectos destacados de digitalización de procesos del Banco que disminuyen el consumo de papel

- Implementación del producto ECHEQ que permite emitir un cheque por medios electrónicos.

- Implementación del Plazo Fijo Web: posibilita constituir depósitos a plazo fijo en cualquier banco con fondos provenientes de cuentas radicadas en una entidad distinta de la que emite el certificado.

- Mejora en el proceso de bastanteo⁵ a partir de documentación legal digitalizada: implica mejoras en el circuito, ahorro de costos de traslado y disminución



permite realizar el alta de la cuenta comitente de los clientes para operar en títulos valores y acciones de modo telefónico sin necesidad que se presenten en sucursal; se incorporan los canales telefónicos y correo electrónico para la suscripción y rescate de fondos comunes de inversión.

- **Mejora en formularios de tarjetas comerciales:** nuevas versiones que permiten ahorrar en la impresión de hojas, dado que se podrá solicitar hasta tres tipos de tarjetas comerciales, con tres titulares cada uno, en un solo formulario, mientras que antes se requería completar y firmar dos o más ejemplares.

- **Carga de Instrucciones de Custodia Global y Reporting desde Patagonia e-bank Empresas:** funcionalidad para que el cliente pueda iniciar operaciones de Custodia Global de Títulos desde el canal, que posteriormente el Banco carga y liquida. Suma además toda la reportería de la operatoria, que actualmente se solicita al Banco. Esto permite reducir carga operativa y mejorar la experiencia del cliente.

de tiempos de este proceso y de riesgo operacional/reputacional ante pérdida de documentación.

- **Adhesión y modificación digital del servicio de Patagonia e-bank Empresas:** a través de Sharepoint, se publica e implementa el nuevo proceso de envío de formularios de la Sucursal a Soporte Web.

- Implementación del proceso no presencial para la apertura de cuenta comitente y operaciones de Fondos Comunes de Inversión:

⁵Proceso que implica la comprobación por parte de una entidad bancaria del cumplimiento de una serie de requisitos necesarios para poder operar en dicha entidad.

Consumo de energía

Banco Patagonia avanzó en iniciativas de eficiencia en el consumo energético en todas sus operaciones. En 2019, la Entidad continuó con la utilización de los aires acondicionados a 24° C, la instalación de sistemas de aire acondicionado por sectores (VRF), el uso racional de la energía en publicidades luminosas y sucursales –controlando el apagado en horarios no necesarios–, y el control de los viajes de transporte de caudales para eficientizar los procesos y reducir los trayectos. Además, este año el Banco avanzó con el proceso de sustitución integral a iluminación led en dos oficinas centrales, siete sucursales y 30 marquesinas, y reemplazó por completo los sistemas centrales de aire acondicionado por equipos de mayor eficiencia y confort en seis sucursales.

Asimismo, Banco Patagonia contrató la compra mensual de 20 % de la energía eléctrica para el edificio de Av. de Mayo 701 a la generadora de energía sustentable La Genoveva, que se abastece de un parque eólico de la zona de Viedma.

resumen digital 2019

Cajas de ahorro mensuales:

402.783

Cajas de ahorro cuatrimestrales:

656.263

Como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en 2019 se obtuvo un ahorro energético de 7,7 % en 164 sucursales, y 3,5 % en tres sitios de áreas centrales.

Consumo energético interno	2019	2018
Energía eléctrica (i)	19.638 MWh	20.966 MWh

(i) Total anual 2019 consumido para áreas centrales y sucursales.

Intensidad energética en KWh/m2	2019	2018
Sucursales (i)	15,91	16,91
Áreas centrales (i)	18,97	19,49

(i) El cálculo de consumo es para todo el año.

Como meta energética para 2020, el Banco se propuso disminuir su nivel de consumo en 0,5 Kw/m2 por año.

Gestión de residuos

La gestión responsable de residuos como papel, cartón y plástico es un aspecto clave en el compromiso de Banco Patagonia con el medio ambiente. Por eso, realiza la separación de residuos generados en la Sede Central y en las sucursales en línea con los procedimientos y requerimientos de los municipios correspondientes. En 2019, contrató una empresa de tratamiento integral de residuos para el retiro de residuos húmedos y reciclables para los edificios centrales y las sucursales del Microcentro.

El Banco también avanzó durante el año en acciones de reutilización. Así, se realizaron 60 puestos de trabajo con tablas de material aglomerado, que se transformaron en escritorios y tabiques para el proyecto de reubicación transitoria del Centro de Contacto con Clientes en el edificio Perón 500, que luego servirán como puestos de contingencia. En la misma línea,

se usaron módulos metálicos para la apertura del Centro de Atención Universidad de La Rioja, para poder reubicarlos eventualmente en otras locaciones.

Además, Banco Patagonia continuó su colaboración con la Fundación del Hospital Garrahan. Con el fin de contribuir a su proyecto y generar valor a partir de los residuos que genera, siguió recolectando y donando tapas plásticas. También continúa con el programa de donación de equipos tecnológicos en desuso a la Asociación Civil Basura Cero, que los recicla y reutiliza con fines sociales y ambientales.

Concientización y capacitación

Tomando como referencia fechas claves asociadas al cuidado ambiental, el Banco realizó una campaña de comunicación interna con el fin de concientizar sobre la importancia de separar correctamente los residuos en los espacios de

trabajo y promover el uso responsable de los recursos. Consistió en invitar a los colaboradores de todo el país a responder una trivía con preguntas sobre temas ambientales. Entre todos los que respondieron correctamente, se sortearon premios. La propuesta fue transmitir conocimientos a través de un juego que pudiera generar aprendizaje.

Además, en el Día del Medioambiente se distribuyeron plantas a los equipos de las áreas centrales, junto a un mensaje que inspirara el cuidado del entorno. Finalmente, también llevó a cabo un after office sustentable para todos los colaboradores de áreas centrales y sucursales de CABA y Gran Buenos Aires. En el encuentro, los asistentes pudieron incorporar conocimientos a través de la experiencia práctica y dimensionar la importancia de reducir el uso de plásticos, reciclar y tomar conciencia sobre cómo conviene consumir.



La gestión responsable de residuos es un aspecto clave en el compromiso de Banco Patagonia con el medio ambiente.

Cierre

El Directorio hace llegar su agradecimiento a clientes, proveedores, instituciones financieras y especialmente al personal de la Entidad por el apoyo y eficaz colaboración que nos han brindado durante el presente ejercicio.

19 de febrero de 2019

El Directorio

ANEXO I

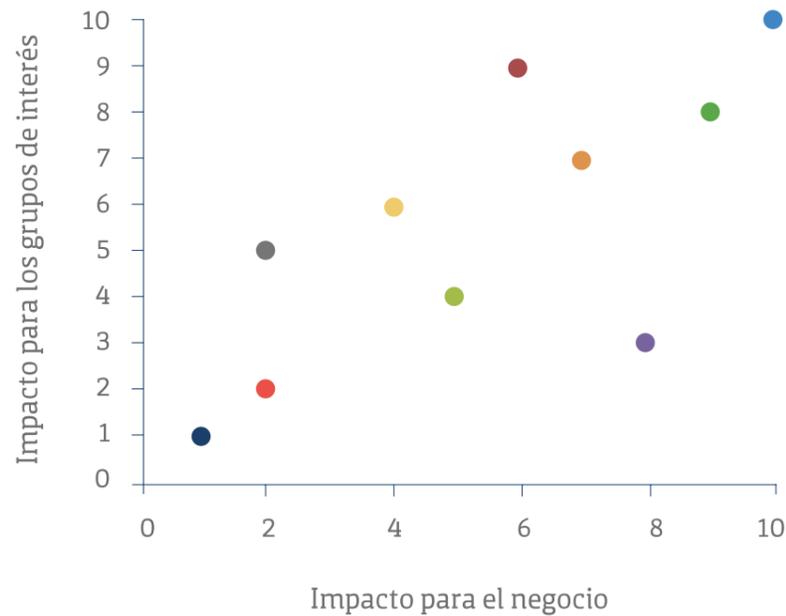
Análisis de Materialidad e Índice de contenidos GRI

Análisis de Materialidad

El Análisis de Materialidad le permite a Banco Patagonia identificar los temas más relevantes de la sustentabilidad para su negocio y que impactan más significativamente en sus grupos de interés. Como resultado, la Entidad identificó 10 temas materiales para su gestión, y que guían sus programas e iniciativas para la generación de valor económico, social y ambiental.

Los temas seleccionados son monitoreados anualmente por Banco Patagonia a partir de acciones específicas realizadas con sus grupos de interés. Durante 2019, este análisis se continuó profundizando con el Marco de referencia de Reporte Integrado proporcionado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado ("IIRC") y los principios del Estándar "GRI 101: Foundation 2016": materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

Matriz de Materialidad



- 1. Ética y transparencia
- 6. Uso racional de los recursos
- 2. Experiencia de servicio del Cliente
- 7. Programas de desarrollo de la comunidad local
- 3. Gestión integral del riesgo
- 8. Inclusión financiera
- 4. Desarrollo y capacitación de los colaboradores
- 9. Programas de educación
- 5. Seguridad y privacidad del cliente
- 10. Criterios de contratación de proveedores

En la Matriz, el número 10 corresponde al valor de más impacto y 1 al de menor.

Temas materiales	Acciones de Banco Patagonia	Estándares GRI asociados	Grupos de interés involucrados
Ética y transparencia			
Código de ética y mecanismos de reclamos ante temas éticos y de conflicto de intereses.	Normas, políticas y códigos internos que guían su accionar. Diseño del Código de ética para proveedores (p. 63-64)	Anticorrupción	Accionistas Clientes Colaboradores Sociedad Proveedores
Capacitación en prevención de lavado de activos y terrorismo.	Cursos internos y externos para los colaboradores sobre Prevención de lavado de activos, Fraude, Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Continuidad del Negocio (BCP), entre otros. (p. 65)		
Gestión integral del riesgo			
Gestión riesgos financieros, crediticios, operacionales y no financieros.	Proceso de gestión integral de riesgos conforme a los lineamientos establecidos por el B.C.R.A., y de acuerdo con las mejores prácticas recomendadas por el Comité de Basilea. (p. 54-61)	Anticorrupción Tema propio: Evaluación de implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos sobre productos.	Accionistas Clientes Colaboradores Sociedad Proveedores
Gestión de riesgos sociales y ambientales en el otorgamiento de créditos.	Política de Créditos y Sistema de Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales para el análisis de las operaciones de crédito. (p. 133-134)		
Mecanismos control para la lucha contra la corrupción y prevención de delitos financieros.	Productos y transacciones alcanzados por la Parametrización de Prevención de Lavado de Activos (PLA) y Financiamiento del Terrorismo (FT). (p. 64-65)		
Control de gestión y auditorías.	El Comité de Auditoría toma conocimiento de la actividad de Auditoría Interna. (p. 54-61)		
Experiencia de servicio del cliente			
Medición de la satisfacción del cliente.	Medición de satisfacción de los clientes en cada uno de los canales de atención, sistema NPS (Net Promoted Score), sistema de mediciones telefónicas de satisfacción, estudios segmentados por tipo de negocio y encuestas internas a clientes. (p. 88-89)	Marketing y etiquetado. Tema propio: Experiencia de servicio del cliente.	Clientes Colaboradores
Beneficios al cliente.	Oferta de servicios diferenciados: Acciones comerciales en fechas especiales, Alianzas comerciales con socios estratégicos, Club Patagonia, eventos de fidelización, relacionamiento y captación de clientes. (p.106-107)		
Desarrollo de canales de atención y comunicación digitales.	Patagonia e-bank, Patagonia Móvil, Programa de Venta sin papel, Proyecto de digitalización de legajos. (p. 68-70, 75-77, 135-137)		
Seguridad y privacidad del cliente			
Seguridad personal de los clientes.	Centro de Monitoreo Remoto de sucursales. Políticas, manuales y prácticas de seguridad, y realiza controles internos y auditorías externas en sucursales. (p. 92-93)	Salud y seguridad de los clientes Privacidad del cliente Prácticas en materia de seguridad Formación y enseñanza	Clientes Accionistas Colaboradores
Seguridad en el manejo de datos y privacidad de la información.	Desarrollo de evaluaciones asociados a ciberseguridad, certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado a la norma ISO 27001. (p.57, 89, 93)		
Capacitación en seguridad de la información y personal a colaboradores según corresponda.	Plan de Capacitación y Concientización que incluyó inducciones para nuevos colaboradores y concientización digital, e-learning de "Seguridad de la Información". (p.93)		

Temas materiales	Acciones de Banco Patagonia	Estándares GRI asociados	Grupos de interés involucrados
Inclusión financiera			
Accesibilidad a sucursales.	Cajeros automáticos adaptados con una aplicación especial para personas no videntes, y sucursales que cuentan con rampas y asesores para personas con problemas de motricidad. (p. 91)	Comunidades locales. Tema propio: Inclusión financiera.	Sociedad Clientes
Productos y servicios para personas de grupos vulnerables, personas no bancarizadas y/o con accesos restringidos.	Productos, servicios y beneficios para el segmento de jóvenes universitarios, y convenios y acuerdos para financiamiento productivo al sector agropecuario. (p. 78, 80-83, 115-117)		
Educación financiera.	Talleres de inclusión y educación financiera para niños, jóvenes y personas de la tercera edad, junto a organizaciones de la sociedad civil aliadas. (p. 114-115)		
Desarrollo y capacitación de los colaboradores			
Desarrollo de carrera.	Lanzamiento del Programa Talentos del País y dictado de Taller de Selección por Competencias para Gerentes y Mandos Medios. Implementación del Asistente Virtual EMI en el reclutamiento afianzando la experiencia candidato. Publicación de búsquedas internas, Modelo de Gestión del Talento. (p. 98-102)	Empleo. Formación y enseñanza	Colaboradores
Evaluación a colaboradores.	Proceso de Gestión del Desempeño para acompañar el desarrollo de los equipos de trabajo, realización de talleres orientados a evaluadores. (p. 102)		
Gestión del clima laboral.	Programa Visitas a Sucursales y Programa Conociendo la red. Organización de los Juegos Banco Patagonia y la Copa Banco Patagonia con actividades deportivas y recreativas, Programa de Asistencia al Empleado (PAE) para acompañar a colaboradores y familiares directos que atravesaron situaciones críticas, Celebración de Un Día Distinto con actividades y sorpresas, Encuentro de Gerentes. (p. 102-104)		
Uso racional de los recursos			
Uso responsable de la energía y agua.	Líneas de trade y líneas financieras con bancos multilaterales y de desarrollo, con el objetivo de mejorar la eficiencia energética. Definición de metas energéticas anuales y proyectos de eficiencia energética en edificios centrales y sucursales. Diseño edilicio y cartelería respete lo más posible el entorno en sucursales ubicadas en zonas con valor de biodiversidad. (p. 135-138)	Materiales. Energía.	Sociedad
Gestión sustentable del papel.	Desarrollo de opciones digitales para minimizar el impacto por consumo de papel, digitalización de procesos. Eliminación de impresión de folletería gráfica. (p. 135-137)		
Separación de residuos.	Programa de separación de residuos en Edificios Centrales y sucursales como papel, cartón y plástico, y reutilización o donación de mobiliario. Alianza con la Fundación del Hospital Garrahan y la Asociación Civil Basura Cero. (p. 138)		

Programas de desarrollo de la comunidad local			
Programas de cultura.	Apoyo a organizaciones en el desarrollo de proyectos orientados a la promoción cultural. (p. 122)	Desempeño Económico. Comunidades locales. Tema propio: Inclusión financiera.	Sociedad
Voluntariado	Programa de voluntariado corporativo "Voluntarios Patagonia" tiene como objetivo acompañar el espíritu solidario de los colaboradores, consolidar la conciencia comunitaria y promover el sentido de pertenencia. (p. 118-123)		
Emprendedurismo.	Programa "Banco Patagonia Emprende" y Programa de Fortalecimiento a Emprendedores de la provincia de Río Negro. (p. 115-117)		
Programas de educación			
Apoyo a la educación formal.	Desafío Banco Patagonia, Promoción de Lectura y de Escritura en escuelas junto a Fundación Ruta 40 y patrocinio de proyectos que vinculan la educación técnica con el empleo y el desarrollo tecnológico. (p. 112-114)	Comunidades locales. Tema propio: Educación financiera.	Sociedad
Educación financiera.	Programa de Economía Personal junto a Fundación Junior Achievement y el Ministerio de Educación de la Provincia de Río Negro, Programa "Un click de confianza" para la tercera edad, Taller Aprendamos a Ahorrar para alumnos en escuelas medias y universidades. (p. 114-115)		
Alianzas estratégicas con organizaciones e instituciones.	Generación de alianzas estratégicas con el objetivo de generar juntos iniciativas de impacto social, de la mano de quienes trabajan en el campo de acción y son expertas en las diferentes temáticas en las que el Banco hace foco en su inversión. (p. 111-117)		
Criterios de contratación de proveedores			
Proceso de selección y evaluación.	Proceso de compras detallado en el manual de compras y contrataciones. Incorporación de criterios de sustentabilidad en los pedidos de información inicial para evaluación de proveedores (RFI) (p. 127-128)	Prácticas de adquisición. Evaluación social de los proveedores. Evaluación ambiental de proveedores.	Proveedores

Índice de contenidos GRI			
Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 101: Fundamentos 2016			
Contenidos Generales			
	102-1 Nombre de la organización	6	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	14, 75, 78, 80-85	
	102-3 Ubicación de la sede	Buenos Aires, Argentina	
	102-4 Ubicación de las operaciones	Argentina	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	6 6	
	102-6 Mercados servidos	14, 75, 78, 80-85	
	102-7 Tamaño de la organización	14, 29, 97	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	97	
	102-9 Cadena de suministro	126-127	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	75	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	38, 57, 133	
	102-12 Iniciativas externas	6, 38, 112-114, 122, 133	
	102-13 Afiliación a asociaciones	15	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5	
	102-15 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	4-5, 54-58, 63-64, 69, 86	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	15, 63-64	
GRI 102 Declaraciones Generales 2016	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	64-65	
	102-18 Estructura de gobernanza	44, 49-50	
	102-19 Delegación de autoridad	44-45	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Nota 1	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	44-45, Nota 2	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Nota 3	
	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	45	
	102-25 Conflictos de intereses	46	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	45	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	45-46	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	46	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	49-50, 54, 58-60	
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	61-64		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	49-50, 54, 58-60, Nota 4	
	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	142, Nota 5	
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	142	
	102-35 Políticas de remuneración	51, 164-165	
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	51, 164-165	
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	51, 164-165	
	102-38 Ratio de compensación total anual	Nota 6	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Nota 6	
	102-40 Lista de grupos de interés	39	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	97	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	39	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	39, 46-47, 64-65, 75-77, 88-89, 98, 102-106, 112, 122, 142	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	77-78, 88, 142	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	6	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	142-145	
	102-47 Lista de temas materiales	142-145	
	102-48 Re-expresión de la información	La información presentada 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	6	
	102-51 Fecha del último informe	Año 2019	
	102-52 Ciclo de presentación de memoria	Anual	
	102-53 Punto de contacto para preguntas acerca del reporte	Nota 7	
	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	146	
	102-56 Verificación Externa	152-153	
TEMAS MATERIALES			
Desempeño económico			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	10-11, 14, 26-28, 34, 38-39	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26-28, 34, 47-50, 54-57, 68, 112	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	14, 111	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	133-134	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 8	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	No se registraron ayudas significativas otorgadas por el gobierno.	
Prácticas de adquisición			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 126-128	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	126-129	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	126-127	
Anticorrupción			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 55-56, 60-65	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60-64	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	63-64	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	63-65	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se registraron casos de corrupción.	
Materiales			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 133, 135-138	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	135-137	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	135	
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Nota 9	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		No aplica por el tipo de negocio de Banco Patagonia.
Energía			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 133, 135, 137-138	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	137-138	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	138	
	302-3 Intensidad energética	138	
	302-4 Reducción del consumo energético	137	
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	137	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
Evaluación ambiental de proveedores			
GRI 201: Desempeño Económico 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 127-128	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	128-129	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	128	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Nota 10	
Empleo			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 98, 102-104	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	98, 102-104	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	99	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	106-107	
	401-3 Permiso parental	107	
Formación y enseñanza			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 99-100, 102	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	99-102	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	101	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	99-100	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	41	
Prácticas en materia de seguridad			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 92-93, 128-129	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	92-93, 128-129	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	93	
Comunidades locales			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 111, 112, 115, 118, 122	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	112	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	111, 112, 115, 118, 122	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No se registraron impactos negativos en las comunidades locales.	
Evaluación Social de los proveedores			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 127-128	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	128-129	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	128	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se registraron impactos significativos sobre aspectos sociales en la cadena de suministros.	
Salud y seguridad de los clientes			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 63-64, 88-90, 92-93	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	88-90, 92-93	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	88-90, 92-93	
	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.	
Marketing y etiquetado			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 54-56, 63-64	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54-56, 63-64	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 11	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 12	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 12	
Privacidad del cliente			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 63-64, 93	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63-64, 93	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se han registrado reclamaciones en este sentido.	
Educación financiera			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 111, 114-115	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	112	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
	Iniciativas realizadas sobre educación financiera para grupos de interés	114-115	
Inclusión financiera			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 91, 111, 115-117	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	91, 112	
	Iniciativas realizadas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	91, 115-117	
Experiencia de servicio del cliente			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 76-77, 88-90	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76-77, 88-90	
	Porcentaje de satisfacción de clientes	88	
Evaluación de implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos sobre productos			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	38-39, 133-134	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	133-134	
	Cantidad de propuestas de crédito evaluadas en riesgos sociales y ambientales	133-134	

NOTAS:

Nota 1: Banco Patagonia cuenta con un área de RSE que depende de la Gerencia de Clima Organizacional, dependiente de la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional, que es la responsable de la coordinación de los programas de inversión social y de las acciones relacionadas con la gestión de sustentabilidad desarrolladas en conjunto con otras áreas del Banco

Nota 2: 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.

Nota 3: 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 curriculums, donde se detallan las competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales, se encuentran publicados en el sitio institucional del Banco www.bancopatagonia.com/institucional/organizacion/autoridades.php

Nota 4: 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.

Nota 5: 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. Son preocupaciones importantes aquellas mencionadas en el Plan Estratégico 2018-2020 y los temas seleccionados en el Análisis de Materialidad.

Nota 6: No reportamos esta información por cuestiones de confidencialidad debido al contexto de nuestro país, con el fin de cuidar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la compañía.

Nota 7: Coordinación general:

Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional
 rse@bancopatagonia.com.ar
 (011) 4323 - 5517
 Av. de Mayo 701, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
www.bancopatagonia.com.ar

Nota 8: Además del plan de prestaciones establecido según la ley laboral, no existe un fondo independiente para tal propósito para nuestros colaboradores.

Nota 9: 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.

Nota 10: Actualmente, no tenemos 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 nuestros edificios.

Nota 11: Todos los productos, servicios y operaciones de Banco Patagonia S.A. se encuentran sujetos a la normativa del Banco Central de la República Argentina, Comisión Nacional de Valores, Código de Prácticas Bancarias, Unidad de Información Financiera y Superintendencia de Seguros de la Nación.

Nota 12: Se registraron 26 denuncias de clientes ante organismos administrativos de Defensa del Consumidor y una acción en sede judicial que se fundan en el incumplimiento de promociones por parte del Banco.

ANEXO II

Informe de Aseguramiento Limitado de Contadores Independientes

A los señores Presidente y Directores de Banco Patagonia S.A. Av. de Mayo 701, Piso 24 Ciudad Autónoma de Buenos Aires CUIT: 30-50000661-3

Información objeto de análisis

Hemos sido contratados por la Dirección del Banco Patagonia S.A. (en adelante, "el Banco") para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre los indicadores de sustentabilidad informados en la sección "Objeto del encargo" de este informe, que se encuentran incluidos en la Memoria Anual Integrada del Banco correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 (en adelante, "la Memoria").

Objeto del encargo

Los indicadores de sustentabilidad objeto del encargo de aseguramiento limitado se detallan a continuación:

- Clientes
- Colaboradores
- Sociedad
- Proveedores
- Ambiente

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección del Banco es responsable por la preparación y presentación de la Memoria de acuerdo con las directrices de reportes de sostenibilidad versión standard del "Global Reporting Initiative" (en adelante "GRI Standards").

Asimismo, la Dirección del Banco es responsable por:

- la información y las afirmaciones contenidas en la Memoria,
- la determinación de los objetivos del Banco, en relación con el desarrollo sustentable de resultados

y de reporte, incluyendo la identificación de las partes interesadas y los asuntos significativos, c. el diseño, la implementación y el mantenimiento de un control interno apropiado de manera que la Memoria no contenga distorsiones significativas debidas a errores o irregularidades, y d. mantener registros adecuados que respaldan el proceso de información.

Responsabilidad de los auditores

Nuestra responsabilidad consiste en llevar a cabo el encargo de aseguramiento limitado y expresar una conclusión en base al trabajo realizado, de acuerdo con las instrucciones recibidas del Banco. No aceptamos ni asumimos responsabilidad hacia terceros distintos del Banco por nuestro trabajo, o por las conclusiones a las cuales arribamos en el informe de aseguramiento limitado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Resolución Técnica N° 35 "Adopción de las Normas Internacionales de Encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados" emitida por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (en adelante, "FACPCE"), en lo que respecta a la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 "Compromisos de Aseguramiento Diferentes de Auditoría o Revisión de Información Financiera Histórica". Dichas normas exigen que cumplamos con los requerimientos de ética, incluyendo los requerimientos de independencia, y que planifiquemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener una seguridad limitada sobre si la Memoria no contiene errores significativos.

Procedimientos realizados

Un encargo de aseguramiento limitado sobre un informe de sustentabilidad consiste en hacer indaga-

ciones, principalmente a los funcionarios responsables de la preparación de la información presentada en el informe, en realizar procedimientos analíticos y en obtener evidencia mediante otros procedimientos, según se considere apropiado. Estos procedimientos incluyeron:

- **Indagaciones a la Dirección para obtener un conocimiento sobre los procesos del Banco, con el objeto de determinar los asuntos relevantes para los grupos de interés del Banco.**
- **Entrevistas con la Dirección en relación a la estrategia de sustentabilidad, las políticas sobre asuntos significativos y su implementación.**
- **Entrevistas con el personal responsable de preparar la información incluida en la Memoria.**
- **Con relación a la información financiera incluida en el "Capítulo 4 - Introducción al Banco" bajo el título "Banco Patagonia en números" indicada con (#) del informe, verificación de que surjan de los estados financieros auditados del Banco al 31 de diciembre de 2019 y por el ejercicio finalizado en esa fecha.**
- **Inspección, sobre bases selectivas, de documentación para corroborar ciertas manifestaciones de la Dirección.**

Un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor en alcance que un encargo de aseguramiento razonable o de auditoría realizado de acuerdo con las Resoluciones Técnicas N° 35 y 32 de la FACPCE respectivamente, y por lo tanto no nos permite obtener la seguridad de que tomaremos conocimiento de todos los asuntos significativos que podrían ser identificados en una auditoría o un encargo de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de auditoría o una conclusión de aseguramiento razonable.

Consideramos que los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

Este informe de aseguramiento limitado ha sido preparado para uso del Banco con el propósito de asistir a la Dirección en determinar si el Banco ha

cumplido con los criterios de GRI Standards para un nivel de aplicación esencial en la preparación del Informe, y para ningún otro propósito.

Independencia

Al llevar a cabo nuestro encargo, hemos cumplido con los requerimientos de independencia de la Resolución Técnica N° 35 de la FACPCE.

Conclusión

Del trabajo profesional descrito en la sección "Procedimientos realizados" del presente informe, no surgieron indicios que nos lleven a pensar que los indicadores de sustentabilidad informados en la sección "Objeto del encargo", incluidos en la Memoria del Banco correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los criterios de GRI Standards y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires,
19 de febrero de 2020

KPMG

Reg. de Asoc. Prof. CPCECABA T° 2 F° 6



Mario A. Belardinelli

Socio

Contador Público (UBA)
CPCECABA T° 266 F° 97

ANEXO III

Reporte del Código de Gobierno Societario al 31-12-19

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 la misión, visión de futuro y valores del Banco, definiendo que "la ética es la inspiración y condición de nuestro comportamiento personal e institucional."

Adicionalmente, Banco Patagonia cuenta con un Código de Conducta, aplicable a todos los empleados en el ejercicio de sus actividades relacionadas con el rol de Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Integral, que define los deberes de lealtad con que deberán desempeñarse todas las personas alcanzadas y establece la política y los procedimientos correspondientes a las normas legales y éticas.

El Comité de Ética del Banco, dependiente del Directorio, es el Órgano que posee la atribución de resolver las cuestiones interpretativas relativas al alcance del Código de Ética, tomar conocimiento de los reportes que surjan de las denuncias provenientes del Canal de denuncias "Línea Ética", o de las diferentes fuentes de detección de comportamientos que afecten los principios de integridad institucional. Asimismo, es el Órgano encargado de revisar anualmente el Código de Ética y elevarlo al Directorio para su aprobación.

Sin perjuicio de lo explicado precedentemente, el Directorio de Banco Patagonia aprobó un Programa de Integridad, el cual surge como resultado de su compromiso indeclinable con la prevención y lucha contra la corrupción; un compromiso que se asume expresa y públicamente manifestando su postura de "tolerancia cero" frente a cualquier acto de corrupción cometido por algún miembro del Banco. Alineado al Código de Ética y a las políticas específicas vigentes en materia de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, como así también a las políticas de integridad de nuestra Sociedad controlante, el Programa consagra los valores éticos rectores del Banco y provee las directrices necesarias para que todo miembro oriente sus conductas cotidianas hacia la ética y la integridad.

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 y la Gerencia Ejecutiva de Planeamiento, Marca y Comunicación, 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 una misión, una visión de futuro, valores y el foco estratégico basados en el crecimiento y la transformación digital, así como los resultados corporativos, los objetivos de negocios y de desarrollo humano.

El Directorio monitorea la ejecución del Plan Estratégico, verifica la implementación de estrategias y políticas, el cumplimiento del presupuesto y controla el desempeño de las gerencias en relación con los objetivos fijados y las utilidades previstas. Mensualmente se distribuye y analiza entre los Directores y gerentes de primera línea un "tablero de comando" que resume la evolución de las principales variables, líneas de negocios e índices, comparándolos con los parámetros presupuestados.

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.

El Directorio es el responsable de asegurar que la Alta Gerencia realiza un seguimiento apropiado y consistente de la implementación de sus políticas, estrategias, el cumplimiento del presupuesto y desempeño de las mismas con los objetivos fijados y las utilidades previstas. A tales fines se establecen controles e indicadores que permiten detectar desvíos, variaciones y controlar la gestión.

El Directorio establece y evalúa los estándares de desempeño de la Alta Gerencia con los objetivos y estrategias del Banco. Con el objetivo de robustecer la gestión del riesgo, la Entidad diseñó una metodología para evaluar el desempeño de las Superintendencias y Gerencias staff en el cumplimiento del procedimiento establecido para la gestión del riesgo vinculado a los procesos de negocio y de soporte.

El Directorio establece una clara asignación de responsabilidades en toda la organización. En ese sentido todos los miembros del Banco participan en las tareas de control interno, siendo el Directorio el máximo responsable de asegurar un adecuado ambiente de control interno. Para ello, aprueba la política de control interno y las políticas generales de la Sociedad, vela por el estricto cumplimiento de las leyes y normas aplicables, y vigila el cumplimiento de sus propias resoluciones.

Por su parte, los miembros de la Alta Gerencia, son los máximos responsables operativos de la imple-

mentación, 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.

Como parte del proceso de supervisión de la Alta Gerencia, la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional dependiente del Directorio, lleva adelante los procesos de evaluación de desempeño de la Alta Gerencia.

4. El Directorio diseña las estructuras y prácticas de gobierno societario, designa al responsable de su implementación, monitorea la efectividad de las mismas y sugiere cambios en caso de ser necesarios.

Se aplica la práctica recomendada.

Tal lo definido por la Resolución General N° 797 de la CNV el Gobierno Societario es el conjunto de prácticas, procesos y estructuras por el cual se dirigen y controlan las Compañías, aclarando que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) agrega que el gobierno societario "involucra una serie de relaciones entre la gerencia de la Compañía, su Directorio, accionistas y 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. Entre otras funciones el Directorio:

- Aprueba el Código de Gobierno Societario, evaluando si es adecuado al perfil, complejidad e importancia económica del Banco.
- Establece una clara asignación de responsabilidades en toda la organización a través del Manual de Organización y Funciones.
- Aprueba la composición y atribuciones de los distintos Comités.
- Toma conocimiento de la política de gobierno societario de sus subsidiarias, y vela para que dichas políticas estén en concordancia con las propias del Banco.
- Aprueba, vigila y revisa el diseño y el funcionamiento del sistema de retribuciones de todo el personal, a través del Comité de Desarrollo Humano
- Aprueba la política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la Memoria anual Integrada que incluye el informe sobre RSE y como anexo a la misma el presente Reporte del Código de Gobierno Societario.
- Realiza la autoevaluación de su desempeño como Órgano.
- Toma conocimiento de la actividad de los Comités.

Asimismo, 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.

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.

Cada uno de los miembros del Directorio 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. Sin perjuicio de ello, el Directorio del Banco aprobó un procedimiento de control aplicable a sí mismo y a sus Sociedades controladas, para que anualmente se puedan verificar dichas condiciones.

Sin perjuicio de lo estipulado en Leyes y normas de Organismos de contralor aplicables, las reglas que gobiernan el accionar del Directorio están establecidas en el Estatuto Social y en el Reglamento interno de funcionamiento – integración, duración de los mandatos, inhabilidades e incompatibilidades, designación del Presidente y los Vicepresidentes, convocatoria a las reuniones, periodicidad de las mismas, quórum y votos, reuniones a distancia, funciones y atribuciones, representación legal, rol de la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, etc.

Durante el ejercicio 2019 se celebraron las reuniones de Directorio cumpliendo con la periodicidad reglamentada, las que contaron con una alta participación de sus miembros.

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 (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 y Protección de Activos; Riesgo Operacional; Riesgo Global; Desarrollo Humano; Negocios; Ética; Calidad; Dirección; Seguridad, Arquitectura y Administración de Bienes) cuenta con un Reglamento que establece sus atribuciones, composición y reglas de funcionamiento. Dichas reglas establecen, entre otras cuestiones, la periodicidad de las reuniones, la anticipación para realizar las convocatorias y así contar con tiempo suficiente para disponer de la información a tratar, el quórum necesario que requiere para cada Comité la participación de al menos un

Director con carácter de Vicepresidente o Presidente. Dichos Reglamentos se encuentran publicados en el sistema de normas internas del Banco.

B LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA

Principios

VI. El Presidente del Directorio es el encargado de velar por el cumplimiento efectivo de las funciones del Directorio y de liderar a sus miembros. Deberá generar una dinámica positiva de trabajo y promover la participación constructiva de sus miembros, así como garantizar que los miembros cuenten con los elementos e información necesaria para la toma de decisiones. Ello también aplica a los Presidentes de cada comité del Directorio en cuanto a la labor que les corresponde.

VII. El Presidente del Directorio deberá liderar procesos y establecer estructuras buscando el compromiso, objetividad y competencia de los miembros del Directorio, así como el mejor funcionamiento del órgano en su conjunto y su evolución conforme a las necesidades de la compañía.

VIII. El Presidente del Directorio deberá velar por que el Directorio en su totalidad esté involucrado y sea responsable por la sucesión del gerente general.

6. El Presidente del Directorio es responsable de la buena organización de las reuniones del Directorio, prepara el orden del día asegurando la colaboración de los demás miembros y asegura que estos reciban los materiales necesarios con tiempo suficiente para participar de manera eficiente e informada en las reuniones. Los Presidentes de los comités tienen las mismas responsabilidades para sus reuniones.

Se aplica la práctica recomendada.

Tal como surge del Código de Gobierno Societario del Banco, el Presidente del Directorio es el responsable de asegurar el buen funcionamiento del Directorio. Para ello debe:

- Asegurar que el Directorio cumpla sus objetivos asignando responsabilidades específicas entre sus miembros.
- Asegurar un adecuado flujo de información entre sus miembros.
- Asegurar el cumplimiento de la política de gobierno societario, así como su supervisión y vigilancia continua.
- Organizar las reuniones de Directorio.

A los efectos de la organización de las reuniones de Directorio, 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. Para llevar a cabo estas funciones, tanto para las reuniones de Directorio como para las Asambleas de Accionistas que preside, el Presidente del Directorio es asistido por la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, como se explica en la Práctica 9 del presente Reporte.

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.

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 específica 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 como Órgano, el cual contiene un cuestionario para que cada miembro del Directorio pueda realizar una evaluación de desempeño del Directorio en su conjunto, el cual se encuentra integrado por los siguientes segmentos: i) Frecuencia y estructura de las reuniones de Directorio; ii) Gestión del Directorio; y iii) Relación con la Organización. De dichas encuestas se confecciona un informe de resultados, del que posteriormente se toma formal conocimiento en una reunión de Directorio.

Por otra parte, la Auditoría Interna en su ciclo de revisión de gobierno societario realiza la evaluación de las tareas relacionadas con la aplicación del Código de Gobierno Societario, entre las que se evalúa el funcionamiento de los Comités.

8. El Presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio y asegura que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.

Se aplica la práctica recomendada.

El Presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio y asegura que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones. Tal lo descripto en la Práctica 7, anualmente se realiza una autoevaluación del desempeño del Directorio como Órgano, el cual contiene un cuestionario para que cada miembro del Directorio pueda realizar una evaluación de desempeño del Directorio en su conjunto. Este proceso es la instancia formal mediante la cual cada Director puede dejar constancia de su evaluación, necesidad de mejoras, sugerencias, solicitudes, etc. Del informe de resultados de dicho proceso se toma formal conocimiento en una reunión de Directorio.

Adicionalmente, como se describe 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, asistiendo a los miembros del Directorio en los aspectos formales del funcionamiento de dicho Órgano. En ese marco, dicha Gerencia brinda el soporte administrativo, para que los respaldos de la información sobre los temas que debe aprobar o tomar conocimiento el Directorio estén a disposición de todos los miembros de dicho Órgano y de la Comisión Fiscalizadora al momento de la convocatoria que se realiza dos días hábiles antes de cada reunión.

Con respecto a la capacitación, existe un plan anual dirigido a Directores 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 y Gerentes, dichas actividades están orientadas a la actualización y formación en las nuevas tendencias del mercado. Durante el 2019 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.
- Convención Anual de Gerentes en la cual se tratan temas de actualidad del negocio y de interés general para el Management. En 2019 se prepararon paneles y capacitaciones específicas sobre innovación.
- Programa de capacitación en Idiomas: inglés, portugués y español.
- Reuniones de Comisiones especialistas en la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA).
- Programa de Liderazgo dirigido a Superintendentes, Gerentes Ejecutivos y Gerentes, diseñado en conjunto con el IAE Business School.
- Programa de visita a referentes de innovación, startups y empresas líderes en Silicon Valley (San

Francisco – EUA).

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 cuatro 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; y "Prensa Institucional" cuya misión es diseñar la comunicación institucional, a fin de acompañar las políticas del Directorio ya sea con presencia en los medios, su difusión o su contención, y organizar y acompañar determinados eventos o participaciones institucionales..

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 las reuniones de

Directorio y Asambleas y confección de las Actas resultantes.

- Atender las necesidades de los accionistas, relacionadas con temas societarios y demás temas de su interés.
- Administrar los libros societarios.
- Administrar el otorgamiento de poderes generales o especiales.
- Administrar el archivo y legajos de documentación de Accionistas, Directores y Síndicos.
- Analizar la normativa emitida por los distintos Organismos de control, focalizando la atención en aquellas que impactan en temas de Gobierno, manteniendo la actualización del Código de Gobierno Societario.
- Participar y acompañar a la Organización en todos los temas relacionados con la información que involucra a los miembros del Directorio.
- Realizar todas las presentaciones de información ante los organismos de control referidas a temas societarios del Banco.
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos societarios en general y aquellos relacionados con los miembros del Directorio del Banco ante los diferentes organismos de control.
- Articular los asuntos relacionados con las Sociedades participadas.
- Diseñar la comunicación institucional, ya sea con presencia en los medios, su difusión o su contención y organizar y acompañar determinados eventos o participaciones institucionales,

10. El Presidente del Directorio asegura la participación de todos sus miembros en el desarrollo y aprobación 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 y Comercio Exterior
- Superintendencia de Controles Internos y Gestión de Riesgos
- Superintendencia de Operaciones
- Superintendencia de Negocios Digitales
- Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional
- Gerencia Ejecutiva de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas
- Gerencia Ejecutiva de Planeamiento, Marca y Comunicación
- Gerencia Ejecutiva de Asuntos Legales
- Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio
- Gerencia de Prevención de Lavado de Activos
- Gerencia de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información
- Gerencia de Auditoría Interna

No solo con el objetivo de fortalecer a sus líderes, si no también considerando la posibilidad de 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. Durante el 2019, se llevó a cabo un "Programa de Liderazgo" organizado conjuntamente con el IAE Business School de la Universidad Austral. Asimismo, 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. Por otro lado, cada ejecutivo cuenta con un plan de desarrollo individual que surge como resultado de dichas evaluaciones, y participa de un Programa de coaching para el desarrollo; tanto en formato individual como de equipos de conducción.

COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO

Principios

IX. El Directorio deberá contar con niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes dentro del Directorio.

X. El Directorio deberá asegurar que la compañía cuenta con procedimientos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar cargos en el Directorio en el marco de un plan de sucesión.

11. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores.

Se aplica la práctica recomendada.

De acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores, el Directorio del Banco posee dos miembros independientes en ejercicio del cargo.

Cabe aclarar que, de acuerdo a la Comunicación "A" 6502 y 6835 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.

Si bien Banco Patagonia no cuenta actualmente con un Comité de Nominaciones, sí 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.

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

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

13. El Directorio, a través del Comité de Nominaciones, desarrolla un plan de sucesión para sus miembros que guía el proceso de preselección de candidatos para ocupar vacantes y tiene en consideración las recomendaciones no vinculantes realizadas por sus miembros, el Gerente General y los Accionistas.

Tal lo detallado en la Práctica 12, las designaciones y remociones del Directorio son resueltas por la Asamblea Ordinaria de Accionistas.

Asimismo, los miembros del Directorio de Banco Patagonia, conforman un grupo diverso, con una combinación de experiencia profesional, edad y origen geográfico, alineados a las necesidades del Banco, que le permiten tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes.

Al 31 de diciembre de 2019, el Directorio estaba compuesto por ocho miembros titulares, de los cuales tres son argentinos, entre ellos una mujer, y cinco son extranjeros; sus edades se encuentran entre los 39 y 66 años, y lo más destacado es la

diversidad de experiencia profesional con la que cuenta cada uno de ellos.

14. El Directorio implementa un programa de orientación para sus nuevos miembros electos.

Se aplica la práctica recomendada.

Si bien la Entidad no posee un Programa de Orientación formalizado, la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, es el área a cargo de asistir a los miembros del Directorio desde el momento en que se toma conocimiento de su posible designación o efectiva asunción. A partir de ese momento se los contacta, no solo para requerirles la documentación exigida por los Organismos de contralor, sino para apoyarlo en su incorporación al Banco, con temas administrativos, presentaciones, explicaciones y toda aquella necesidad que manifieste, antes y durante el ejercicio de su cargo.

Durante el año 2020 se trabajará en la formalización de un Programa de Orientación para los nuevos miembros electos.

D REMUNERACIÓN

Principios

IXI. El Directorio deberá generar incentivos a través de la remuneración para alinear a la gerencia -liderada por el gerente general- y al mismo Directorio con los intereses de largo plazo de la compañía de manera tal que todos los directores cumplan con sus obligaciones respecto a todos sus accionistas de forma equitativa.

15. La compañía cuenta con un Comité de Remuneraciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros. Los miembros son en su totalidad independientes o no ejecutivos.

Se aplica la práctica recomendada.

La Entidad cuenta con un Comité de Desarrollo Humano, integrado por: el Presidente del Directorio, dos Directores con carácter de Vicepresidentes y un Director independiente, todos con derecho a voto, y por el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional y el Gerente Ejecutivo de Secretaría de Directorio, ambos sin derecho a voto.

Tal lo explicado en la Práctica 11, de acuerdo a la Comunicación "A" 6502 y 6835 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.

Por último, cabe aclarar que todos los miembros del Comité de Desarrollo Humano con derecho a voto están presentes en las Asambleas de accionistas.

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.

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 Di-

rectorio, tal lo explicado en la Práctica 15, 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 compuesto por miembros calificados y experimentados, y deberá cumplir con sus funciones de forma transparente e independiente.

XVI. El Directorio deberá establecer procedimientos adecuados para velar por la actuación independiente y efectiva de los Auditores Externos.

17. El Directorio determina el apetito de riesgo de la compañía y además supervisa y garantiza la existencia de un sistema integral de gestión de riesgos que identifique, evalúe, decida el curso de acción y monitoree los riesgos a los que se enfrenta la compañía, incluyendo -entre otros- los riesgos medioambientales, sociales y aquellos inherentes al negocio en el corto y largo plazo.

Se aplica la práctica recomendada.

La Entidad posee políticas y procesos para manejar la exposición a los diferentes riesgos propios de su actividad, sobre la base de las definiciones estratégicas que 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 Comité de Control y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

Por último la Superintendencia de Controles Internos y Gestión de Riesgos 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, tiene que promover reuniones periódicas con la Auditoría Interna, a través del Comité de Auditoría BCRA, para revisar los resultados que surjan del monitoreo del control interno. Dicho Comité se halla compuesto por cinco (5) miembros con derecho a voto, a saber:

- Dos Directores con carácter de Vicepresidente.
- Dos Directores independientes.
- El Gerente de Auditoría Interna.

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 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 contralor 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.

Si bien el Banco no posee una Política de selección y monitoreo de auditores externos, 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. 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, podemos mencionar las siguientes funciones:

- 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 los planes de los auditores externos e internos y evaluar su desempeño, y emitir una opinión al respecto en ocasión de la presentación y publicación de los estados contables anuales;
- Analizar los diferentes servicios prestados por los auditores externos y su relación con la independencia de estos conforme a las normas vigentes.

Según surge de su Reglamento interno de funcionamiento, entre otras funciones del Comité de Auditoría BCRA podemos mencionar:

- 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 los auditores externos 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 por los auditores externos y su relación con la independencia de éstos, 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 contralor 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, provee-

dores, organismos de control y la comunidad en la que se opera.

Asimismo, el Directorio ha aprobado la creación de un Comité de Ética, que tiene por objeto resolver cuestiones relativas a la interpretación y el alcance del Código de Ética, y revisarlo anualmente con el objetivo de que refleje año tras año la cultura ética del Banco. Adicionalmente, este Comité toma conocimiento de los reportes que surgen del Canal de denuncias "Línea Ética" o de las diferentes fuentes de detección de comportamientos que afecten los principios de integridad institucional.

De manera complementaria Banco Patagonia cuenta con un Código de Conducta, aplicable a todos los empleados en el ejercicio de sus actividades relacionadas con el rol de Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Integral, que establece la política y los procedimientos correspondientes a las normas legales y éticas aplicables.

23. El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un Programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quien designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) 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 febrero de 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. EL PDI 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 Controles Internos y Gestión de Riesgos 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:

- Capacitaciones periódicas a todos los miembros de la Entidad, haciéndolas extensivas además a terceros relacionados, diseñadas en función del grado de exposición al riesgo de cada segmento.
- Línea Ética, un canal de denuncia provisto por BP tanto para colaboradores como para proveedores, que asegura la confidencialidad y permite realizar denuncias en forma anónima, habilitando la posibilidad al denunciante de efectuar un seguimiento de la denuncia interpuesta.
- Protocolos de actuación vinculados a la protección de los denunciantes de buena fe, y pro-

cedimientos para la investigación de ilícitos y fraudes, en donde se introducen estándares de protección para los investigados, que respeten su dignidad humana y brinden suficientes garantías de defensa. 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, donde se describe en forma integral las distintas etapas constitutivas de una licitación, definiendo sus niveles de aprobación y requisitos de integridad observados en cada una de ellas. También se ha abordado la Interacción con funcionarios públicos, definiendo pautas claras de actuación.

v) Previsión de un monitoreo periódico del PDI, a cargo de la Gerencia de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance, quien revisa anualmente los elementos que conforman al Programa, actualizando el análisis de riesgo de corrupción inicialmente elaborado y evaluando su grado de efectividad.

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. Sobre este punto, la Entidad provee un documento conteniendo los Principios que deben regir la relación con Proveedores y terceros, requiriendo su adhesión formal.

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 consi-

derado el tema "conflicto de interés" en los siguientes documentos:

- Política de celebración de actos o contratos entre Banco Patagonia y una parte relacionada por un monto relevante: define los conceptos "parte relacionada" y "monto relevante", y establece el procedimiento a seguir para la aprobación y divulgación de una operación de este tipo.

- Código de Ética: se identifican los posibles casos de conflicto entre los intereses personales y los intereses del negocio o sus clientes que se deberán evitar. Asimismo, este Código destina un punto a la confidencialidad de la información con la que todos los integrantes del Banco se deben desenvolver.

- Código de Conducta: define los deberes de lealtad con que deberán desempeñarse todas las personas en el ejercicio de sus actividades relacionadas con el rol de Agente de Liquidación y Compensación y Agente de Negociación Integral, a fin de evitar posibles conflictos de interés. Asimismo, define los aspectos relacionados al uso de información privilegiada o reservada y el deber de guardar reserva.

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

- Política de Publicidad y Comunicación de la Información: contempla el deber de guardar estricta reserva para todas las personas que, en razón de su cargo, actividad, posición o relación tengan información sobre el desenvolvimiento o negocios del Banco o sus Controladas, siempre que la misma no haya sido divulgada públicamente y que por su importancia pueda afectar la colocación de valores negociables o el curso de su negociación en los Mercados.

- Programa de Integridad: consiste en un sistema articulado de acciones, mecanismos y procedimientos que Banco Patagonia posee, destinados a 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), en el cual publica y mantiene actualizada su información financiera, institucional y/o de disciplina de mercado.

En dicho sitio, se puede encontrar información acerca de la historia del Banco, Estatuto, composición accionaria, información financiera trimestral y anual, autoridades, presentaciones institucionales, responsabilidad social, políticas de prevención del lavado de activos, Código de Ética, Informes anuales sobre el grado de cumplimiento 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@banco-patagonia.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.

Banco Patagonia realiza una identificación de sus grupos de interés, que le permite dialogar y mantener un contacto fluido, comprender sus necesidades y expectativas con respecto al negocio, y sus productos y servicios. Este mapeo de grupos de interés se basa en 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.

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:

- Red social interna (Yammer)
- Intranet
- Cartelera
- Visitas, contacto telefónico, por correo electrónico o personal 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 presencial en forma directa 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 de largo plazo y brindando beneficios a partir de la apertura de cuentas bonificadas.

Canales de comunicación:

- Correo electrónico
- Atención telefónica
- Línea Ética

CLIENTES

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

Canales de comunicación:

- Email Marketing (EMM)
- Redes sociales
- Medios de comunicación masiva
- Encuestas y estudios de mercado
- Trato personal en sucursales y en Calidad de Atención - Av. de Mayo 701, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Atención telefónica "Patagonia en línea" al número 0810 888 8500, de lunes a viernes de 9 a 19 hs., sábados y domingos de 10 a 14 hs. y en forma gratuita al 0800 777 8500.
- Sitio Web institucional

Como Entidad Financiera, Banco Patagonia tiene aprobados e informados al BCRA todos los Responsables operativos requeridos por la normativa, que constituyen el canal de comunicación primario con dicho Organismo, ente ellos el Responsable de atención al usuario de Servicios Financieros, responsable de atender los reclamos de la clientela, cuyos datos son de acceso público, tanto en la página web del BCRA como la del Banco.

Como Entidad Emisora, el Banco ha aprobado e informado al mercado los Responsables de Relaciones con el Mercado (Responsables de la comunicación y divulgación de la información para el público inversor); Responsables de Relaciones con el Público (Responsable de atender todos los reclamos y/o denuncias de los clientes); Responsable de Cumplimiento Regulatorio y Control Interno (Responsable de controlar y evaluar el cumplimiento por parte del Banco de las obligaciones que les incumben en virtud de la Ley N° 26.831).

Adicionalmente, se ha designado e informado a la Unidad de Información Financiera (UIF) el Responsable de Prevención del Lavado de Activos.

Con respecto a la función "Relación con Inversores" la misma se creó con el objetivo de proporcionar información y contestar las consultas de potenciales inversores, analistas y accionistas. Sus funciones fueron definidas en la Práctica 25.

Finalmente podemos mencionar que la estructura interna del Banco prevé áreas y Responsables a cargo que tienen el contacto directo con proveedores, empleados, otros Organismos del Estado, etc.

27. El Directorio remite a los Accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un "paquete de información provisorio" que permite a los Accionistas -a través de un canal de comunicación formal realizar comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, teniendo este último que, al enviar el paquete definitivo de información, expedirse expresamente sobre los comentarios recibidos que crea necesario.

Se aplica la práctica recomendada.

Anualmente, el Directorio expone los resultados de su gestión con la emisión de los Estados Financieros auditados y la Memoria anual integrada (Memoria más Informe de Responsabilidad Social Empresarial) 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 empresarial, 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 en-

cuentra 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.

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.

Si bien el Estatuto del Banco no contempla lo detallado en la práctica recomendada, el Directorio asegura el principio de igualdad en el trato hacia todos los accionistas y ha logrado una alta participación de los mismos en las Asambleas.

El Banco realiza los procedimientos de notificación y anuncio de la celebración de la Asamblea General de Accionistas, cumpliendo las normas locales (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), y hasta el año 2019 haciendo extensivo el procedimiento para los tenedores de los Brazilian Depositors Receipts (BDR'S) en el exterior (cabe aclarar que en el mes de septiembre de dicho año se canceló el Programa de BDR'S).

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.

Las Asambleas de Accionistas de Banco Patago-

nia son presenciales. No se ha considerado hasta el momento la posibilidad de reuniones a distancia debido al alto porcentaje de participación de los accionistas. Las últimas Asambleas de Accionistas de aprobación de Estados Contables tuvieron los siguientes porcentajes de participación: años 2019 y 2018 98,85%; año 2017 98,87%.

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 líquidas.

A los efectos de establecer los lineamientos a seguir para la distribución de Dividendo, 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. En virtud de ello, el Directorio propondrá anualmente a la Asamblea Ordinaria de Accionistas la distribución de hasta 50% de las ganancias líquidas y realizadas del ejercicio en concepto de dividendos, a pagar en efectivo.

Cabe mencionar que la normativa del BCRA establece un procedimiento especial para determinar el resultado distribuable 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 Asam-

blea Ordinaria de Accionistas el monto a distribuir.

Una vez llevada a cabo la Asamblea de Accionistas y obtenida la autorización del BCRA, 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).

Esta Memoria Anual Integrada fue desarrollada en colaboración con referentes de cada una de las áreas del Banco, especialmente con la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio y Gerencia Ejecutiva de Administración.

Se encuentra disponible en formato digital en www.bancopatagonia.com.ar

Facilitadores externos

Sustenia Argentina
www.sustenia.com.ar

Verificación externa

KPMG Argentina
www.kpmg.com.ar

Diseño y Producción

Tresen Comunicación Inteligente
tresen.com.ar

Coordinación general:

Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional
rse@bancopatagonia.com.ar
(011) 4323 - 5517
Av. de Mayo 701, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
www.bancopatagonia.com.ar

www.bancopatagonia.com.ar



BANCOPATAGONIA

Memoria Anual Integrada 2019