

Memoria Anual 2022

*Destacados de acciones y resultados de
impacto en el desarrollo sostenible*

BANCO
PATAGONIA



El Sr. Oswaldo Parré dos Santos, brasileño, nacido el 14 de diciembre de 1969, fue designado Presidente de Banco Patagonia en abril de 2021. Anteriormente, se desempeñó como Vicepresidente desde febrero de 2017 y ocupó el cargo de Director Suplente desde abril del 2016. Es Delegado Titular en la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA) y Presidente de Grupo Brasil. Comenzó su carrera en Banco do Brasil en 1984, desempeñándose en varios cargos ejecutivos a partir del año 2000. Fue designado como Gerente General de la Agencia de Nueva York (Estados Unidos) en 2011 y anteriormente Gerente Adjunto en la Agencia de Frankfurt (Alemania) en 2008. En 2013 fue promovido a Gerente Ejecutivo de la Directoría de Créditos y en 2016 fue designado Gerente Ejecutivo de Infraestructura y Mercado de Capitales. Asimismo, se desempeñó como Presidente de GPAT Compañía Financiera SAU y Vicepresidente de Patagonia Valores S.A. y de Banco Patagonia (Uruguay) IFE. Posee el título de Licenciado en Economía de la Universidad de Sao Judas Tadeu (Brasil) y cursó estudios de posgrado en Administración en la Fundación Dom Cabral (Brasil). También realizó cursos de Extensión Universitaria de Bank Management en la Universidad de Texas, Austin (USA) y en la Universidad De Paul de Chicago (USA).

CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados,

Finalizamos 2022 con un resultado integral total positivo de \$ 14.731,2 M que representa un incremento de 18,3% con respecto al ejercicio 2021. Alcanzamos un ROE de 13,1%, manteniéndonos dentro de los bancos con mejor ROE del sistema. Asimismo, participamos en la colocación de fideicomisos financieros por más de \$ 64.000 millones y obligaciones negociables por más de \$ 111.000 millones, posicionándonos en el primer lugar como colocador de fideicomisos financieros en el mercado local, y en una de las entidades líderes en el Mercado de Capitales Argentinos.

Dimos continuidad a nuestro Plan Estratégico, publicado en 2021, que tiene siete resultados corporativos con indicadores y metas de desempeño, que guían el rumbo de la Organización. Nuestro foco está puesto en brindarles la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes, en continuar siendo unos de los bancos reconocidos del Sistema Financiero, en mantener un clima laboral que nos permita atraer y retener a los mejores talentos; con la mirada puesta en la sostenibilidad como guía para todos los proyectos que llevamos adelante en el corto, mediano y largo plazo.*

Oswaldo Parré dos Santos
Presidente

* Abstracto de la carta completa, que puede leerse en la Memoria Anual Integrada 2022.



EL BANCO Y LA SOSTENIBILIDAD

Como líder dentro de las entidades financieras, Banco Patagonia pone su foco en el cliente y, para ello, se apalanca en el talento de los equipos de trabajo y en el conocimiento del negocio para desarrollar una estrategia competitiva y obtener altos resultados en su desempeño, priorizando el cuidado de las personas y el ambiente.

Propósito

Acompañar el desarrollo de las personas

Visión

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

Protocolo de Finanzas Sostenibles

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

Durante el 2022, el foco estuvo puesto en la colaboración para la creación de una Guía para la implementación de un SARAS (Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales) y en el desarrollo de una Guía de Adaptación al Cambio Climático para los bancos argentinos.

De esta forma, potencia el bienestar de las comunidades en las que está presente, a través de proyectos propios, y la articulación y trabajo conjunto con organizaciones de la sociedad civil y el sector público con un enfoque en la inversión social, el ambiente, la transparencia y la rendición de cuentas.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Durante 2022, la entidad actualizó su Política de Responsabilidad Social Empresaria, ampliando el alcance a temas ambientales y de rendición de cuentas y modificando su nombre a "Política de Sostenibilidad".

El objetivo de esta evolución fue seguir mejorando y fortaleciendo la gestión y el compromiso del Banco pos del desarrollo sostenible e integrando criterios AGS (Ambiental, Social y de Gobierno) como guía para nuestra operatoria.

Pilares de la Política de Sostenibilidad

- Educación
- Emprendedurismo
- Voluntariado
- Diversidad e Inclusión
- Ambiente
- Transparencia y rendición de cuentas



RECONOCIMIENTOS 2022

- Mejor Reporte Integrado de la Argentina, por el Foro Ecuménico Social.
- 2do lugar en la categoría Bancos del Premio Conciencia al Programa "Un Click de Confianza".
- Diploma Honorífico por el destacado compromiso con el desarrollo cultural de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través del programa Participación Cultural - Mecenazgo durante 2022.

CREACIÓN DE VALOR: DESTACADOS 2022

CAPITAL FINANCIERO

13,1% ROE
(Retorno sobre el patrimonio neto)

87,4 %
ratio de liquidez

CAPITAL SOCIAL

+800 emprendedores
potenciados

849 Voluntarios Patagonia

CAPITAL INTELECTUAL E INDUSTRIAL

61% de los clientes operaron de
manera digital

184 sucursales en todo el país

2,63% de incremento de
cajeros automáticos adaptados
para el uso de personas con
discapacidad visual

CAPITAL NATURAL

3.244 propuestas de crédito
analizadas bajo criterios sociales
y ambientales.

5,27% de ahorro energético en
sucursales y áreas centrales

20% de la energía comprada
para nuestra Sede corporativa
fue a una generadora de energía
sustentable

CAPITAL HUMANO

101 colaboradores
promocionados

44.974 horas de formación a
colaboradores

84% de participación en la
Encuesta de Clima

Banco Patagonia evolucionó hacia el concepto de **Integridad Sostenible**, ampliando el concepto de integridad y prevención de la corrupción a estándares vinculados con los derechos humanos, medio ambiente, géneros, diversidad e inclusión. Además, adhirió como auspiciante a la **Asociación Argentina de Ética y Compliance (AAEC)**.

CAPITAL INTELECTUAL E INDUSTRIAL

La estrategia del Banco está centrada en brindar una experiencia personalizada basada en desarrollar nuevos modelos de negocio para dar respuestas ágiles y eficientes ante las necesidades de los clientes.

El Banco hace foco en la aceleración de la transformación digital de sus procesos para alcanzar este objetivo.

SEGMENTOS

► **Personas:** jóvenes, estudiantes, profesionales, adultos mayores y jubilados, personas que trabajan en relación de dependencia o que poseen una actividad comercial.

► **Empresas:** Pymes, agronegocios, grandes empresas y Corporate.

► **Sector público, entidades financieras e institucionales:** organismos públicos de orden nacional, provincial o municipal, empresas del estado, universidades nacionales y entidades financieras bancarias y no bancarias.

PERSONAS

Seguros

Más de 185.000 seguros voluntarios vendidos en 2022.
Más de \$ 2.300 MM de ingresos por el Negocio integral de Seguros durante 2022.

Banco Patagonia lanzó los productos de Seguros Singular con coberturas y asistencias a medida de las necesidades de sus clientes. Para una mejor experiencia de los usuarios, se ofreció un servicio de asistencias Premium incluidas en los productos vigentes.

Préstamos

76.280 operaciones de préstamos personales.
\$13.558 MM en préstamos personales.

Plazos fijos

Crecimiento del 135% respecto de 2021 en pesos y UVA, alcanzando los \$119.045 MM.
70% de las altas se realizaron por los canales digitales.

Propuesta de valor para los segmentos de clientes

Banco Patagonia continuó en 2022 trabajando sobre la propuesta de valor para los segmentos Singular, Plus y Clásica, focalizando la experiencia del cliente en el uso de los productos y beneficios adecuados a cada necesidad.

Desde la comunicación continuamos afianzando la identidad visual, consolidando la diferenciación en cada una de las piezas desarrolladas, con los recursos, colores y tono acordes, en línea con el aspiracional de cada segmento.

Implementación de Apple Pay, contribuyendo a la transformación digital con la última tecnología disponible: pagos sin contacto a través de dispositivos.



EMPRESAS

Mantener la cercanía con los clientes e incrementar el volumen de negocios es parte fundamental de nuestra Estrategia para el Segmento Mayorista. En un contexto repleto de desafíos coyunturales tanto nacionales como globales, continuamos trabajando con el foco de acompañar el desarrollo de nuestros clientes al satisfacer sus necesidades de ahorro, inversión, crédito y servicios financieros.

Premio de la Categoría Innovación de los "Premios Integración 2022 del Grupo Brasil por el Desarrollo de **CoPICloto Empresas y PyME**, la plataforma web lanzada en el 2021.

Se destacan en este sentido los Clientes Corporativos, que superaron los \$100.000 MM en la cartera de Préstamos, siendo un aporte fundamental para el crecimiento de la participación del Banco Patagonia en el Sistema Financiero. También duplicaron su participación en volumen operado en comercio exterior, lo que representa su principal hito en el año.

+ \$20.000 millones en Echeqs descontados durante 2022

+ \$98.500 millones en Echeqs emitidos a través del Servicio Pagos Cash Management

SECTOR PÚBLICO, ENTIDADES FINANCIERAS E INSTITUCIONALES

A diciembre de 2022 el Banco mantuvo el primer lugar como colocador de fideicomisos financieros en el mercado local, y en el cuarto al sumar obligaciones negociables, según la metodología del Mercado Abierto Electrónico.

Banco Patagonia se encuentra dentro de los 7 primeros bancos con mayor volumen por montos avalados de garantías vigentes. Asimismo, este año el Banco ha aprobado su incorporación como Socio Protector en Garantizar SGR lo cual le permitirá continuar incrementando participación en dicho mercado desde distintos roles.

CRÉDITOS

· El año se cerró con el índice más bajo de mora total en relación con las entidades consideradas del entorno competitivo, y muy por debajo del resto de entidades privadas.

· Con relación a la cartera comercial, Banco Patagonia se mantuvo en el primer puesto; mientras que en la cartera de consumo ocupa la tercera posición.

· En 2022 la base de clientes calificados se incrementó en 82.224, evidenciando un crecimiento del 11% con respecto a diciembre 2021.

Un año más, Banco Patagonia lideró el ranking como agente financiero de los bancos privados con mayor cantidad de universidades en el país.

Durante la mayor parte del 2022 el Banco se mantuvo dentro de los primeros 3 bancos en préstamos a otras Entidades Financieras Reguladas.

NEGOCIOS DIGITALES

Orientado el plan estratégico 2022-2025, el Banco siguió avanzando con su Plan de Transformación Digital, con el objetivo de crecer fuertemente la participación de los negocios digitales en su negocio.

Las nuevas soluciones, herramientas y funcionalidades digitales tuvieron como objetivo aumentar la accesibilidad, autogestión y engagement digital de los clientes, por medio de innovación y mejora de experiencia en los canales digitales.

Más de 200 iniciativas fueron desarrolladas alineadas a estos objetivos. Las principales acciones estuvieron vinculadas a: el aumento de la cantidad de transacciones por cliente, la ampliación de la oferta digital para venta de productos y autogestión, descuento de Echeq y la mayor agilidad en la venta de productos desde la plataforma de sucursales.

El Banco trabajó en acciones direccionadas a la conversión de los clientes de todos los segmentos en usuarios digitales.



ENCUENTROS CON CLIENTES

A efectos de honrar su Visión de ser un Banco reconocido por la experiencia de servicio a sus clientes, Banco Patagonia realizó mediciones de la experiencia a través de reconocidas consultoras de mercado como así también mediciones internas.

Durante este año se migró la totalidad de las mediciones que son realizadas por Banco Patagonia vinculadas a Customer Experience a la nueva herramienta y se incorporó Club Patagonia a la medición.

La Red en números:

- o 184 sucursales.
- o 21 centros de Atención.
- o 581 cajeros automáticos (ATM). En sucursales y centros de atención 535 y en Neutrales 46.
- o 402 Terminales de Autoservicio (TAS) instaladas en Sucursales.
- o 151.693 seguros, 216.226 Tarjetas y 209.490 paquetes dados de alta.
- o 1.718 colaboradores entre gerentes de Sucursal, colaboradores del área comercial y del sector operativo.
- o 1.393,34 m2 intervenidos por obras.
- o 390 cajeros automáticos adaptados para el uso de personas con discapacidad visual.



En 2022, el Banco retomó la realización de eventos presenciales que se sumaron a los encuentros virtuales iniciados en contexto de pandemia que permiten acciones de fidelización con nuestros clientes. A su vez, para acompañar el posicionamiento de la marca, se reanudaron los sponsoreos en eventos y actividades deportivas y culturales.

+130.000 espectadores
+2.500 clientes que vivieron junto a nosotros su #ExperienciaBP

CAPITAL HUMANO

Banco Patagonia fomenta un ambiente laboral humano donde priman el diálogo, el encuentro y la contención de los equipos.

El Banco promueve acciones de mejora de la comunicación interna y lleva adelante proyectos de capacitación y formación adaptados a las necesidades del nuevo contexto para que los colaboradores puedan afianzar su sentido de pertenencia.

| COLABORADORES EN CIFRAS | 2022 |
|---------------------------|-------|
| Colaboradores | 2.958 |
| Por género: | |
| Mujeres | 1.468 |
| Hombres | 1.490 |
| Por región: | |
| Áreas centrales | 1.139 |
| Sucursales CABA y Bs. As. | 810 |
| Sucursales del Interior | 1.009 |

EMPLEOS Y OPORTUNIDADES LABORALES

- #OportunidadesBP es una iniciativa que el Banco fomenta para promover el desarrollo de los colaboradores priorizando la cobertura interna de las vacantes que se vayan generando dentro de la organización.

- Nuevos proyectos como "Experiencia de Verano" orientado a brindar una primera oportunidad a hijos/as, sobrinos/as y nietos/as de colaboradores de Banco Patagonia.

- Programa de Reskilling Hackeando tu Perfil para trabajar en el rediseño profesional de los colaboradores del Banco, para reciclar habilidades y conocimientos a fin de adquirir nuevas competencias que les permitan desempeñarse en áreas linkeadas a la tecnología y transformación digital que está transitando Banco Patagonia.

- Programa de Mentores BP en pos de fortalecer el acompañamiento a los nuevos participantes.

10 jóvenes son "Talentos BP" donde se desarrollan su potencial a partir de prácticas en áreas relacionadas con la transformación digital, especialmente en Sistemas y Negocios Digitales.

30 participantes en el programa de hijos y sobrinos de colaboradores, Experiencia de Verano

FORMACIÓN CONTINUA

44.974 horas de formación

El Banco cuenta con Campus Patagonia, su propia plataforma de aprendizaje, donde se encuentran a disposición capacitaciones y programas que son abiertos para todos los colaboradores, así como programas específicos para determinados roles.

- Formación en el proceso de transformación digital y cultural.

- Academia de Liderazgo BP: trabajo con los líderes para fortalecer el desarrollo de las competencias y el clima laboral.

- Programa de Gestión del Talento, a fin de detectar colaboradores con alto desempeño sostenido y una alta agilidad para aprender, asociada a habilidades blandas.

Formación para cada especialización

- Transformación digital
- Atención al cliente
- Agronegocios
- Negocios financieros
- Conociendo La Red



GESTIÓN DEL CLIMA: CONTENCIÓN Y CUIDADO DE LAS PERSONAS

El Banco llevo adelante la encuesta de clima laboral bajo la metodología Great Place to Work (GPTW).

84% de participación

Fortalezas identificadas:

- "La equidad en el trato"
- "La conducción honesta y ética del negocio"
- "El orgullo por lo que logramos"

Oportunidades de mejora encontradas

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

Contacto con los colaboradores

- 60 visitas presenciales a sucursales
- 37 encuentros con los equipos de la red de sucursales y con los líderes
- + 18.000 publicaciones en Workplace
- + 3.300.000 mensajes por Workplace Chat

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

El Comité de Desarrollo Humano y Clima Organizacional aprobó la creación de una Célula Interdisciplinaria de Diversidad e Inclusión, con el propósito de fortalecer la transformación cultural iniciada en 2021. Sus objetivos son:

- Incorporar la perspectiva de Género y Discapacidad en la generación de las comunicaciones internas y externas.
- Promover la generación de entornos laborales libres de violencia.

- Incorporar la perspectiva de Género y Discapacidad en las áreas de productos y negocios digitales, a fin de crear productos, servicios y soluciones inclusivas desde su origen/diseño.
- Promover el desarrollo de mujeres líderes emergentes, sentando bases que permitan lograr equidad de género en posiciones de decisión.
- Fomentar y promover la perspectiva de Diversidad e Inclusión (DEI) en la organización.

Para poder alcanzar estos objetivos, el Banco impulsó acciones segmentadas que fomentan la incorporación de la perspectiva de diversidad, accesibilidad e inclusión en áreas estratégicas de la organización. En esta línea, se continuó profundizando el trabajo de formación y concientización permanente a toda la organización. Entre las acciones, destacamos:

- Módulo sobre "Gestionar en la diversidad" en la "Academia de Liderazgo".
- Taller para reflexionar, compartir experiencias y proyectar el liderazgo de mujeres en el mercado laboral.
- Podcast Violencia Laboral | Nuevas concepciones y abordajes, obligatorio para líderes.
- Módulos sincrónicos dirigidos a todas las personas que atienden clientes para brindar una atención más inclusiva y accesible.
- eLearning Enfoque inclusivo y accesible centrado en clientes.
- Talleres en fechas conmemorativas como Día Internacional de las Mujeres, el Día del Orgullo LGBTQ+, el Día de los Derechos Políticos de la Mujer.

BENEFICIOS CON FOCO EN BIENESTAR Y SALUD

Banco Patagonia desarrolla su estrategia de beneficios centrada en el bienestar de sus colaboradores y sus familias para acompañarlos en cada etapa de la vida, centrada en ejes: Para vos, Tu desarrollo, Familia, y Salud y bienestar.

CAPITAL SOCIAL

Banco Patagonia asume el compromiso de contribuir con el desarrollo social creando valor compartido junto a sus grupos de interés en pos de una sociedad más justa y equitativa. Pone foco en las economías locales, el acompañamiento a empresas y el bienestar de las personas y las comunidades.

En este marco, impulsa proyectos alineados a los pilares definidos en la Política de Sostenibilidad bajo tres modalidades de implementación: iniciativas o programas diseñados por el Banco con especialistas, proyectos impulsados desde las sucursales, y apoyo a organizaciones de la sociedad civil y distintas instituciones,

Medir el impacto social es fundamental para retroalimentar el proceso, por eso el Banco mide en términos de cantidad y tipo de beneficiario, alcance territorial (local, provincial, regional o nacional) y alianzas potenciales con el Sector Público.

Educación

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

- 400 estudiantes de escuelas de Río Negro se formaron en economía personal
- 19 talleres presenciales en los que participaron más de 366 adultos mayores
- 337 personas respondieron una trivía sobre la banca digital y participaron de un sorteo por celulares.
- 1.040 jóvenes participaron de 26 talleres "Vos y aprender a ahorrar"
- 620 alumnos participantes y 147 proyectos presentados en el certamen Desafío Banco Patagonia
- 7 proyectos acompañados con equipamiento a escuelas técnicas y capacitación docente.

Apoyo al emprendedurismo

Con el fin de generar valor al desarrollo local, el Banco apoya proyectos de impacto social que aporten al crecimiento económico sustentable del país.

Durante 2022, avanzó en el desarrollo de distintas iniciativas a través de alianzas multisectoriales.

- 760 emprendimientos inscriptos al Programa de Emprendedores de Río Negro
- 78 propuestas de innovación financiera digital de 13 universidades de todo el país participaron en el programa #BPInnova y 3 ganadores

Voluntariado

- 849 voluntarios
- 2020 beneficiarios y 10 proyectos acompañados en el Concurso de proyectos solidarios 2022 ¡Con ganas de ayudar!

PROVEEDORES DE BANCO PATAGONIA

1.801 proveedores activos
97,61% de pagos realizados a proveedores locales

Durante 2022, el foco de gestión se centró en:

- Evaluar a los proveedores en forma previa a la realización de cualquier tipo de operación.
- Consolidar el circuito de aprobación de propuestas técnicas que van a directores en modalidad 100 % online.
- Desarrollar iniciativas que fortalecen los procesos de gestión sustentable.
- Capacitar al equipo de compras en temas relacionados con Integridad y Procedimientos Anticorrupción.



CAPITAL NATURAL

Banco Patagonia reafirma su compromiso con el cuidado del medio ambiente y trabaja tanto para mejorar el impacto ambiental de su propia gestión, como así también asume una visión ambientalmente responsable en los productos y servicios que ofrece a sus clientes.

En esta línea, la Entidad analiza los riesgos de los créditos que otorga y alinea su oferta a los Principios de Bonos Verdes.

GENERACIÓN DE VALOR AMBIENTAL EN EL NEGOCIO

3.244 propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales.
\$1.050.176 millones analizados.

Banco Patagonia continuó colaborando con la Guía para la implementación del SARAS y colaboró en el desarrollo de la Guía de Adaptación al Cambio Climático para los bancos argentinos, en el marco de su participación en la Comisión Social y Ambiental del Protocolo de Finanzas Sostenibles.

Un año más, se participó como colocador en las emisiones de obligaciones negociables (ON) de Genneia SA y Luz de Tres Picos S.A. alineadas a los Principios de los Bonos Verdes.

El monto total emitido entre ambas compañías es de USD 130.801.537.



GESTIÓN DE IMPACTOS DIRECTOS

- 5,27% de ahorro energético en sucursales y áreas centrales vinculado a la continuidad de múltiples acciones o al cierre de algunos espacios, sino que también se redujo el consumo de energía eléctrica a través de acciones de operación, gestión técnica y administrativa.
- 20% de la energía comprada para el edificio de Av. de Mayo 701 fue a una generadora de energía sustentable.
- 8 sucursales ahorraron un 25% en el consumo energético con la migración a tecnología de iluminación LED.
- 64% de trámites cursados de paquetes que se realizaron con legajo digital.
- 41 edificios incorporados a este proceso de separación y retiro diferenciado.
- 33.977 kg de residuos húmedos enviados a deposición final.
- 2.010 kg de materiales reciclables que fueron trasladados por separado al SEAMSE para su tratamiento por parte de las cooperativas de gestión de residuos.
- 107 residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES) en desuso donados a la Asociación Civil Basura Cero.
- Acciones de concientización y capacitación sobre ambiente para los colaboradores, alentándolos a reducir, reutilizar y reciclar los materiales

Cierre

El Directorio hace llegar su agradecimiento a clientes, proveedores, instituciones financieras, organismos de control y accionistas por el apoyo recibido, y especialmente al personal de la Entidad por su esfuerzo, profesionalismo y compromiso demostrados durante el presente ejercicio.

23 de febrero de 2023.