

Memoria Anual

2022

BANCO
PATAGONIA

FACILITAR
PROCESOS
Y ADAPTARNOS
A NUEVAS
MODALIDADES
DE TRABAJO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARTA DEL PRESIDENTE	4
SOBRE ESTA MEMORIA	7
INTRODUCCIÓN AL BANCO	11
CONTEXTO ECONÓMICO Y DEL SISTEMA FINANCIERO	19
ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD	25
GOBIERNO SOCIETARIO	35
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	43
CAPITAL FINANCIERO	57
CAPITAL INTELECTUAL E INDUSTRIAL	67
CAPITAL HUMANO	89
CAPITAL SOCIAL	105
CAPITAL NATURAL	119
CIERRE	124
ANEXO I: Índice de contenidos GRI	127
ANEXO II: Informe de auditoría externa	139
ANEXO III: Reporte del código de Gobierno Societario 2022	143



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 Dirección 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,

Es un orgullo para mí presentarles nuestra Memoria Anual Integrada 2022, que detalla los hitos de gestión del período. Esta publicación que nos resulta estratégica — en nuestro vínculo con inversores, accionistas y otros grupos de interés— incluye datos sobre nuestro negocio y el impacto de nuestra actividad en la economía del país, la sociedad, las personas y el planeta.

Tuvimos un 2022 marcado por un contexto bélico internacional que desaceleró el crecimiento global, y generó escenarios desafiantes para todas las economías. En este entorno, desde Banco Patagonia seguimos avanzando. 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.

Conscientes de la importancia de nuestro rol social como agente financiero, en 2022 actualizamos nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), migrando a una política de Sostenibilidad que integra criterios ASG (Ambiental, Social y de Gobierno). Con este paso, ampliamos el alcance de la gestión del Banco en términos de sustentabilidad y reforzamos el compromiso de las distintas áreas de la Organización, en pos del desarrollo sostenible.

Tenemos la convicción de promover entornos diversos e inclusivos, garantizando la integridad de cada persona y respeto por las diferencias e individualidades. Así, en 2022, implementamos mejoras que facilitan la accesibilidad de personas con discapacidad: ampliamos nuestra red de cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes; e incorporamos en nuestras sucursales, tecnología que permite la traducción a la lengua de señas argentinas (LSA) para una mejor comunicación con cualquier persona que se acerque a nuestro Banco.

Durante 2022, continuamos cerca de quienes más necesidades tenían. Mantuvimos nuestro compromiso social y los vínculos con nuestros aliados en los programas de inversión social privada, promoviendo la educación financiera y fortaleciendo el emprendedurismo. Asimismo, seguimos alentando el espíritu

solidario y sentido de pertenencia de nuestro equipo, a través del programa Voluntarios Patagonia que tiene como propósito impulsar iniciativas que contribuyen en el bienestar de las comunidades donde tiene presencia, creciendo más de un 20% en la cantidad de voluntarios respecto a 2021.

Fuimos parte del Protocolo de Finanzas Sostenibles, en donde participamos activamente en el desarrollo de la Guía para la implementación de un SARAS —sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales—, y una guía de adaptación al cambio climático para bancos, con el objetivo de ayudar a definir buenas prácticas e implementar estrategias en relación con el cambio climático. Respecto de la agenda climática, seguimos también trabajando en nuestro impacto directo consiguiendo desde nuestras acciones reducir 5,27% el consumo de energía y alcanzar el 20% de la energía comprada proveniente de fuentes renovables.

En Banco Patagonia nos distinguimos por nuestra vocación de servicio hacia el cliente. Priorizamos la atención: individuos, pymes, empresas, universidades y entidades del sector público que nos confían el manejo de sus finanzas. En este sentido, contamos con un equipo profesional, talentoso y motivado que lleva adelante nuestro propósito de: “Acompañar el desarrollo de las personas”.

Para Banco Patagonia es muy importante la confianza que depositan nosotros nuestros clientes, accionistas y colaboradores. Seguiremos trabajando para acercar productos y servicios adecuados a cada necesidad, creando valor para nuestros accionistas, colaboradores y la sociedad en su conjunto.

Quiero destacar especialmente a todos los equipos que con mucha responsabilidad trabajaron para la presentación de esta Memoria Anual Integrada y cumplir nuestra rendición de cuentas de forma responsable y transparente, teniendo como referencia para su elaboración los lineamientos internacionales de vanguardia: los Estándares GRI y el Marco de Reporte Integrado de IIRC. Este compromiso y trabajo que caracteriza a Banco Patagonia nos valió el Premio al mejor Reporte Integrado de la Argentina, por el Foro Ecuménico Social por la edición anterior.

Los invito a recorrer las próximas páginas donde verán plasmados nuestros logros alcanzados y los compromisos asumidos para la construcción de una sociedad sostenible que contempla las necesidades de las personas y el ambiente.

Para finalizar, quiero agradecer a clientes y accionistas por el apoyo recibido, y especialmente a los colaboradores y al Directorio de Banco Patagonia por su esfuerzo, profesionalismo y compromiso demostrados durante el presente ejercicio.

Oswaldo Parré dos Santos
Presidente



02

**SOBRE ESTA
MEMORIA**



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° 99 finalizado el 31 de diciembre de 2022.

Esta Memoria Anual Integrada 2022 comunica el desempeño de Banco Patagonia en materia económica, social y ambiental desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. Así, la Entidad presenta sus acciones, programas, procesos y resultados del año con información financiera y no financiera, dando respuesta a los requerimientos de información y transparencia del mercado.

Banco Patagonia utilizó nuevamente el Marco de referencia de Reporte Integrado proporcionado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado ("IIRC") para la elaboración de esta Memoria. Los contenidos del documento se ordenan siguiendo los capitales de dicho lineamiento: financiero, industrial, intelectual, humano, social y natural. Además, siendo que la Entidad tiene el foco en la banca digital, y en los avances tecnológicos para la evolución de sus procesos, el capital industrial y el capital intelectual se encuentran presentados en un solo capítulo, integrando ambos conceptos.

Por su parte, este documento fue elaborado en referencia con los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), siguiendo los nuevos Estándares Universales GRI 2021.

Esta Memoria cuenta con un Informe de Aseguramiento Limitado emitido por la firma KMPG 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 2022.



Uso del lenguaje

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

NUESTRO PRINCIPAL
FOCO ESTUVO
PUESTO EN SER
UN **ALIADO**
ESTRATÉGICO PARA
ACOMPañAR EL
DESARROLLO DE
LAS **ECONOMÍAS**
REGIONALES,
POTENCIAR LAS
PYMES Y LOS
AGRONEGOCIOS.



03

INTRODUCCIÓN AL BANCO



INTRODUCCIÓN AL BANCO

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.

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

Debido a su cultura organizacional y a los equipos talentosos que la sustentan, el Banco alinea sus acciones para estar a la vanguardia del negocio, posicionarse en el mercado, e implementar acciones y programas de impacto social y ambiental



Propósito

Acompañar el desarrollo de las personas

Mapa Estratégico

Está conformado por los 7 Resultados Corporativos

Visión

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

Valores

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



PLAN ESTRATÉGICO 2021 - 2025

Banco Patagonia cuenta con un Plan Estratégico, con vigencia hasta 2025, en el cual se definen los Lineamientos Estratégicos alineados a su propósito y visión.

Se definió un Mapa Estratégico conformado por siete resultados corporativos, que son los objetivos que deben perseguir las áreas clave, y los indicadores y metas de desempeño.

Durante el año 2022, el Banco continuó trabajando dentro de lo establecido por el Plan, cuyos principales desafíos se basan en el clima laboral y desempeño de la actividad del Banco, con un diseño y oferta de productos, servicios y modelos de atención que aseguren una mejora permanente en el nivel de experiencia brindado a clientes, la transformación digital del banco y la cultura organizacional.

La Alta Gerencia trabajó en la definición de objetivos para el año 2023, junto a las estrategias, proyectos e iniciativas que permitan alcanzarlos. Esto contribuirá al logro de los objetivos finales de posicionamiento del Banco en el mercado, explicitados en su plan estratégico con visión 2025.

Este proceso comenzó previamente con un exhaustivo estudio de tendencias y comportamiento del mercado y consumidores, con el objetivo de considerar al cliente como el centro de las acciones a implementar.

Banco Patagonia continuó trabajando en el Plan Estratégico 2021-2025 cumpliendo los desafíos propuestos para el año. Este plan marca la hoja de ruta y su aspiración hacia el futuro y cómo quiere posicionarse dentro del mercado local y global.

Estructura accionaria

Al 31 de diciembre de 2022:

Banco do Brasil S.A.: 80,39 %

Provincia de Río Negro: 3,17 %

ANSES FGS: 15,29%

Mercado: 1,15%

Sociedades controladas¹

Banco Patagonia es la Sociedad controlante de las siguientes Sociedades que brindan servicios complementarios a los desarrollados por el Banco:

- GPAT Compañía Financiera S.A.U. 100%
- 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. (en liquidación) 100%

Los principales lineamientos para la gestión empresarial de Sociedades nombradas son incluidos en la planificación estratégica de Banco Patagonia.

GPAT Compañía Financiera S.A.U.:

es una Sociedad Anónima Unipersonal que desarrolla sus actividades de financiamiento mayorista y minorista dentro del sector de la industria automotriz, a través del otorgamiento de préstamos prendarios para la adquisición de vehículos nuevos y usados, comercializados principalmente por General Motors de Argentina S.R.L. a través de su red de concesionarios oficiales. 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 BCRA. Se encuentra bajo la supervisión de la CNV por estar habilitada a la emisión de Obligaciones Negociables con oferta pública.

PATAGONIA INVERSORA S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión:

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 y como Agente de Colocación y Distribución Integral de Fondos Comunes de Inversión, 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. (en Liquidación):

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

Con fecha 30 de junio de 2022, por Asamblea Extraordinaria se aprobó formalmente la disolución de la Sociedad y el nombramiento de los Liquidadores. El 15 de septiembre de 2022 la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay emitió la Resolución RR-SSF-2022-584, que dispuso su inhabilitación para funcionar como institución de intermediación financiera.

A la fecha, se encuentra pendiente la resolución del Ministerio de Economía y Finanzas de la República Oriental del Uruguay, para que se revoque la autorización para funcionar como institución de intermediación financiera externa, oportunamente otorgada por el Poder Ejecutivo.

¹ En la nota 33 de los Estados Financieros Separados, se detallan los saldos patrimoniales y de resultados con las Sociedades controladas y vinculadas.

Alianzas estratégicas

Banco Patagonia confía en el trabajo articulado para generar un mayor impacto positivo y responsable. Por esta razón, participa activamente en diferentes espacios empresariales con el fin de compartir experiencias, desarrollar profesional y personalmente a sus equipos, y trabajar colaborativamente en propuestas de valor para el sector financiero y el desarrollo sostenible

- Asociación Argentina de Ética y Compliance.
- Asociación de Bancos de la Argentina (ABA). Banco Patagonia ejerce la Vicepresidencia 4°.
- Asociación Civil Argentina de Empresas Brasileñas (Grupo Brasil). Banco Patagonia ejerce la Presidencia.
- Asociación de Leasing de Argentina.
- Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA)
- Cámara de Comercio Industria y Servicios de San Lorenzo y su zona.
- Cámara de Comercio, Industria y Servicios Argentino Brasileña de la República Argentina - CAMBRAS
- Cámara del Asia
- Centro de Investigación y Acción Social (CIAS).
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA).
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL).
- Grupo de Fundaciones y Empresas (GDPE).
- Red de Acción política (RAP).

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) para los bancos participantes del Protocolo que aún no contaban con el mismo. Como complemento al SARAS, se encuentra en la etapa final la implementación de una herramienta de monitoreo satelital que permitirá visualizar la deforestación de un área o zona geográfica, con el objetivo de evitar el financiamiento de estas actividades.

Otro de los focos estuvo puesto en el desarrollo de una Guía de Adaptación al Cambio Climático para los bancos argentinos, que tendrá como objetivo comenzar a tratar el tema y ayudar a los bancos a definir buenas prácticas para implementar estrategias alineadas con sus procesos y operaciones en relación al cambio climático.

HISTORIA

Más de 90 años en el mercado financiero argentino. El valor de una extensa trayectoria.

Banco Patagonia es continuador de una serie de bancos de histórica presencia en Argentina. Entre los Bancos antecesores podemos mencionar el Banco Mercantil Argentino (pionero en el negocio de Plan Sueldo), al Banco Sudameris y al Lloyds TSB Bank.

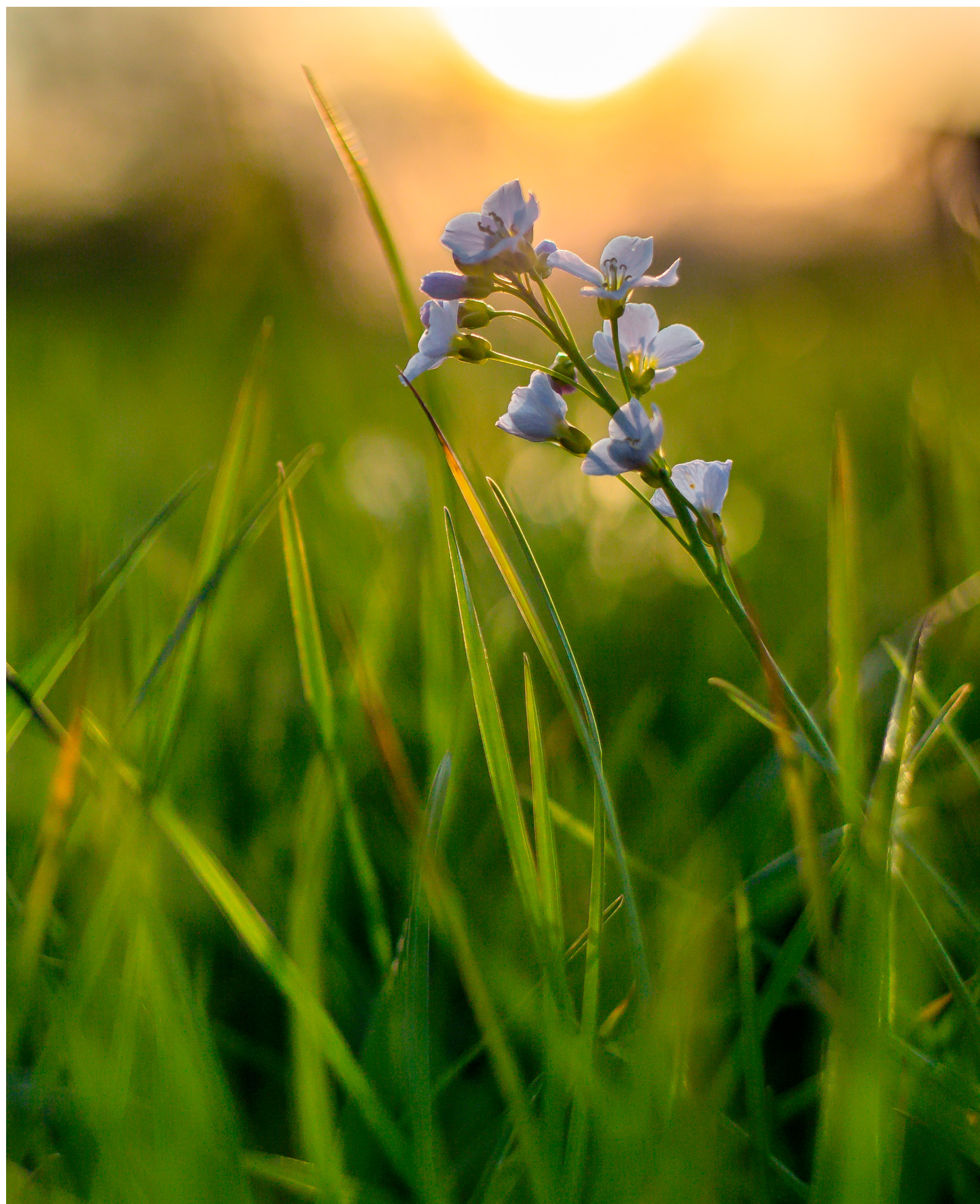


11 Ese Banco Patagonia había surgido de la fusión en 1997 del Banco Mildesa y el Banco Río Negro, manteniendo el nombre de este último hasta que en el año 2000 cambia su denominación por la de Banco Patagonia (cuya disolución sin liquidación fue inscripta en septiembre de 2004).

Banco do Brasil S.A. es una de las instituciones financieras más importantes de América Latina en términos de activos totales. Tiene más de 200 años de historia en el mercado financiero brasileño con presencia en 10 países, y atiende la demanda de más de 80 millones de clientes.

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.





04

CONTEXTO ECONÓMICO Y DEL **SISTEMA** **FINANCIERO**



El 2022 fue un año de ralentización del crecimiento tanto a nivel global como local. Si bien Argentina tuvo un año marcado por un primer semestre donde continuó la recuperación económica tras la pandemia producto del COVID-19 y se recuperó el nivel de actividad a los valores previos a la pandemia, el contexto internacional fue desafiante para favorecer la continuidad del crecimiento. Esto se debió principalmente a los efectos de la Guerra en Ucrania sumado a las presiones inflacionarias globales y el endurecimiento de las políticas monetarias.

Panorama económico en el mundo

La economía global exhibió una ralentización de su crecimiento en 2022, como consecuencia de las presiones inflacionarias y el endurecimiento de las políticas económicas tras la salida de la pandemia. Debió absorber, además, los efectos de la guerra en Ucrania, con impacto en los precios internacionales de los alimentos, la energía y el deterioro de la cadena de suministro a nivel mundial, complejizando el comercio internacional.

El aumento de los precios de los alimentos, de los insumos que se requieren para la producción de alimentos y de los costos de transporte en el contexto del conflicto bélico Rusia y Ucrania (un conflicto entre dos superpotencias agrícolas que representaban el 30% del comercio mundial de trigo y el 78% de las exportaciones de aceite de girasol), sumado al impacto en los precios de los energéticos, generaron mayores presiones inflacionarias a nivel global.

Así, las economías desarrolladas han tenido que enfrentar niveles de inflación que no se registraban desde hace más de 40 años. En Estados Unidos el índice de precios en noviembre fue 7,1% mayor al de un año atrás, mientras que en el Reino Unido trepó 10,7% más y en la zona euro fue del 10,1%, tras alcanzar el mayor registro desde el nacimiento de la moneda común a lo largo del año.

En este contexto, los bancos centrales de las grandes economías han optado por retirar el apoyo monetario impulsado durante la pandemia de manera más rápida de lo esperado a la par de la suba de las tasas de interés. Ello conlleva a un aumento de los costos de endeudamiento, endureciendo las condiciones financieras mundiales, con un impacto tanto en economías desarrolladas como emergentes.



La principal consecuencia del endurecimiento de la política monetaria es una expectativa de crecimiento menor en 2023. Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), estos factores han aumentado la presión en el crecimiento de las dos principales economías, Estados Unidos y China además de la Zona Euro. En el mes de enero de 2022, el FMI tenía una estimación de crecimiento de la economía global del 4,4% no obstante, cinco meses des-

Tras el buen desempeño de 2021, América Latina y el Caribe mantendría un buen desempeño a pesar de que se vería afectada por la apreciación del dólar y la caída de los precios internacionales de las materias primas. El FMI estima que el producto regional se expandiría un 3,5% en 2022 (cuando a principio de año pronosticaba 2,5%), lo que obedece a la fuerte recuperación que se evidenció en el primer semestre del año como consecuencia de los favorables precios de la canasta exportable de la región, condiciones de financiamiento externo aún ventajosas, y la normalización de las actividades en los sectores intensivos en mano de obra que permitieron alcanzar niveles de empleo similares a los previos de la pandemia. De cara al futuro, los riesgos de nuevas restricciones a la exportación, las sequías en parte de China, Estados Unidos y nuestro país, y la repercusión del aumento de los precios de los fertilizantes le imponen un límite al crecimiento de América Latina y el Caribe, previéndose una suba de solamente 1,7% en 2023.

Panorama económico en la República Argentina

Argentina continuó un sendero de recuperación durante la primera mitad del año, luego de la caída producida por la pandemia. En el inicio del año se destacó la firma de un nuevo acuerdo con el FMI que permitió renovar los vencimientos del acuerdo stand by y reduce la incertidumbre financiera que provocaron las mayores necesidades de financiamiento. No obstante, el contexto económico fue desafiante por un contexto externo menos holgado por el aumento de las necesidades energéticas, mayor incertidumbre local y la necesidad de administrar la escasez de dólares.

pués se redujo a 3,2%, proyección que mantuvo en su última publicación de octubre. Sin embargo, sí modificó en octubre su proyección de crecimiento para la economía mundial en 2023 a 2,7%, frente al 2,9% previsto en julio y el 3,6% de abril.



El crecimiento acumulado al tercer trimestre es de 6,4% y el año perfila a cerrar con un alza en torno al 5,5% anual. Así, el nivel de actividad económico superaría los valores previos a la pandemia y lentamente se va acercando a los niveles previos. No obstante, hacia adelante el crecimiento empieza a verse limitado por el incremento de la incertidumbre y por la necesidad de recomponer los equilibrios fiscales y externos, en un contexto donde la inflación se acelera. Así, se estima que la actividad habría finalizado el año 2022 con una caída de la oferta.

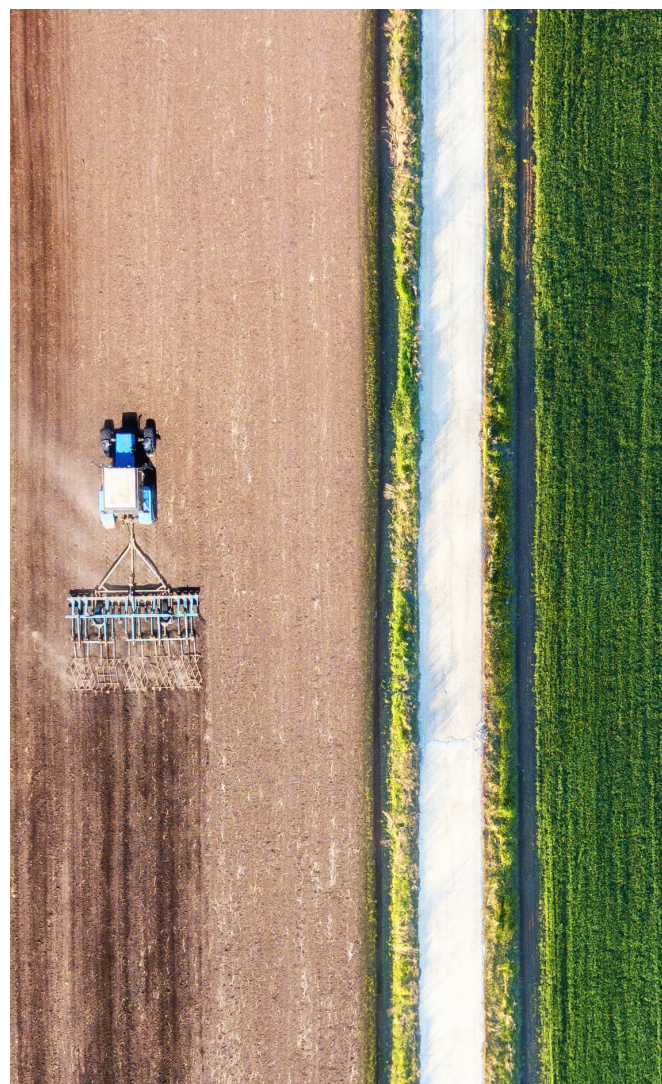
Desde la demanda, el mayor incremento se dio por el lado de la inversión (formación bruta de capital fijo), donde el cepo y un tipo de cambio atractivo impulsaron a las empresas a capitalizar sus ganancias con la incorporación de bienes de capital y la construcción. Así, la tasa de inversión alcanzó a 21,2% del PIB y la mayor parte se alocó en la compra de maquinaria y equipo, particularmente que registró una suba de 25,0% en el año, donde se destaca lo importado impulsado por la brecha cambiaria. En cambio, la compra de equipo de transporte y la construcción exhibieron subas más suaves, con alzas de 6,5% y 5,5% en el acumulado al tercer trimestre del año.

Otro factor de impulso fue la mejora de los ingresos de las familias, principalmente por el incremento de los niveles de empleo y el sostenimiento de las transferencias del Gobierno. Así, el crecimiento del consumo privado se ubicó en 10,7% anual, mientras que el consumo del sector público registró un alza de 3,2% anual. Ello ha permitido una recomposición del componente de la demanda, que ya logró superar los niveles prepandemia pero aún falta para retornar a los niveles de 2018.

La mayor capacidad adquisitiva refleja principalmente la dinámica del mercado laboral. A la par de que la cantidad de personas que tenía o buscaba un trabajo se situó en niveles récord, el mercado logró absorber la mayor oferta con una fuerte creación de nuevos puestos laborales. No obstante, la mejora se ha dado principalmente en ocupaciones de mayor vulnerabilidad (cuentapropistas y asalariados informales) mientras que el empleo formal registró cierto estancamiento tras la recuperación de 2021. Este incremento obedece principalmente a la incorporación en el mercado laboral de personas que necesitaban complementar los ingresos familiares, por la pérdida de poder adquisitivo de los salarios. Este desempeño del mercado laboral ha permitido que la tasa de desocupación (TD; personas que no tienen ocupación, están disponibles para trabajar y buscan empleo activamente, como proporción de la PEA) se ubique en 6,9% al segundo trimestre

de este año, el menor valor desde 2016 a la fecha.

Tras un avance promedio de 3,5% mensual en 2021, los precios se fueron acelerando en el corriente año finalizando con un IPC que exhibe un avance del 94.8%. La economía ha debido enfrentar dos fogonazos inflacionarios en marzo y julio pasado como consecuencia del impacto de variables externas y el incremento de la incertidumbre financiera local presionando sobre la brecha cambiaria. También impactó la aceleración del crawling peg (régimen de tipo de cambio que permite que la depreciación o la apreciación ocurran gradualmente) acordado con el FMI para evitar que se atrase el tipo de cambio oficial y la suba en los precios de productos regulados, como los de salud, educación (que pujan por recuperar los márgenes perdidos durante la pandemia), combustibles y más tímidamente los servicios públicos de gas y electricidad. A nivel de rubros, las mayores subas acumuladas estuvieron en instrumentaria, restaurantes, hoteles, alimentos y bebidas, que se elevaron por encima del promedio.



Dentro del marco del acuerdo con el FMI, las cuentas públicas mostraron una leve reducción del déficit primario y finalizando el año en torno al 2,4% del PIB (en línea con lo acordado con el FMI), por debajo del 3,1% del PIB en 2021. Ello conjugó una caída en los niveles de gasto que superan la reducción de los ingresos, que en 2021 se habían visto beneficiados por el Aporte Extraordinario (1,4% del PIB). El incremento de la actividad, el empleo y el comercio exterior han permitido una mejora en la recaudación tributaria en el año, a lo que se le suma un alza en las rentas de la propiedad que han permitido mejorar los ingresos en 0,6% del PIB. Por su parte, el gasto primario retrocedería en términos reales, por menores desembolsos relacionados con la pandemia, menores gastos de prestaciones sociales y transferencias a las provincias.

Con respecto al frente externo, se ha registrado una situación menos holgada, como consecuencia de la reducción del saldo comercial y la mayor demanda de servicios importados. Así, 2022 culmina con un superávit de balanza comercial de USD 11.136 millones, inferior a los USD14.379 millones registrado en igual lapso de 2021. El descenso obedece a una muy fuerte demanda de importaciones, en un contexto donde las ventas externas igualmente crecen por el incremento de los precios internacionales.

Las exportaciones de bienes acumulan a diciembre envíos por USD 88.446 millones alzándose 13,5% respecto a un año atrás. El incremento está más asociado a mejoras en los precios de intercambio que por cantidades. La suba de los precios de commodities tiene una clara repercusión positiva sobre los exportables argentinos, donde el precio de la soja sube un 24%, el del maíz un 17% y el trigo un 9%. Por su parte, las importaciones de bienes acumuladas 2022 alcanzan USD81.523 millones y registran una suba de 29,0% interanual.

Las importaciones más significativas están asociadas a la demanda de gas estacional, la necesidad de combustibles que no se destinan en nuestro país y principalmente se trata de un incremento por precios (por la situación internacional antes descrita) más que por cantidades, sumado al aumento en los fletes internacionales.

El menor saldo comercial y la mayor demanda han repercutido en la posición de reservas internacionales, que llegaron a retroceder hasta USD3.600 millones con respecto a los valores de inicios de año. Ello llevó a la implementación de un programa de incremento exportador a la soja, que ha permitido que las reservas internacionales brutas vuelvan a valores cercanos a los USD44.600 millones.

El año 2022 estuvo signado en el plano internacional por una deceleración de la demanda global producto del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania y el accionar de los principales bancos centrales del mundo que endureciendo, cada cual a su ritmo, su política monetaria subiendo las tasas de interés de referencia a fin de moderar el recrudescimiento de la inflación. En tanto en el plano local luego de un primer semestre de crecimiento, la actividad económica mostró una desaceleración en un contexto de inflación y restricciones a las importaciones.

Hacia 2023 las economías desarrolladas evolucionarán conforme lo haga el trade off entre inflación y recesión, mientras Argentina en ese contexto de crecimiento global moderado se verá a la vez inmerso en la dinámica del proceso electoral dadas las elecciones presidenciales de octubre próximo.





05

ESTRATEGIA DE **SUSTENTABILIDAD**



FOCO SUSTENTABLE

“Banco Patagonia potencia el bienestar de las comunidades en las que está presente, a través de proyectos con foco en educación, emprendedurismo, diversidad e inclusión, ambiente y voluntariado. La articulación y trabajo conjunto con organizaciones de la sociedad civil y el sector público son aspectos claves del enfoque de la inversión social del Banco, regidos por la transparencia y la rendición de cuentas.”

Extracto de la Política de Sostenibilidad de Banco Patagonia



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.

Durante 2022, considerando la agenda ambiental y social a nivel global y en la Argentina, el caso del Banco de Brasil – su accionista mayoritario – y buenas prácticas del sector, la entidad actualizó su Política de Responsabilidad Social Empresaria, ampliando su alcance a temas ambientales y de rendición de cuentas y modificando su nombre a “Política de Sostenibilidad”. El objetivo de esta evolución fue poder seguir mejorando y fortaleciendo la gestión y el compromiso del Banco en cuanto en el desarrollo sostenible, atendiendo al escenario interno y de mercado a nivel integral dentro de la organización.

Esta nueva política supone una ampliación de la gestión del Banco, pasando a aplicarse de forma orgánica e integral a todas las áreas clave de gestión y a sus grupos de interés, y una nueva mirada puesta no solo en lo social, sino también en el cuidado del planeta, la transparencia y el buen gobierno corporativo.

Los puntos destacados de la política son:

- Da un marco de referencia a partir del cual Banco Patagonia asume compromisos que permiten el desarrollo de su modelo de negocio considerando las dimensiones sociales, ambientales y de gobernanza.
- Identifica los objetivos de impacto con los grupos de interés.
- Define los ejes estratégicos sobre los cuales se consolida nuestra estrategia.
- Establece definiciones, reglas y criterios específicos para los programas y procesos.
- Remite a la Política de Riesgo Social y Ambiental y al Sistema de Análisis de Riesgos Sociales.

DESAFÍOS PARA 2023

Consolidar la propuesta de valor bajo el concepto de sostenibilidad según una visión estratégica que tenga como ejes lo ambiental, lo social y la gobernanza.

Pilares de la Política de Sostenibilidad

Educación

Bajo este pilar, el Banco busca agregar valor con instancias de formación, promoción de la inclusión financiera, el otorgamiento de becas para el acceso a la educación formal, el apoyo a la educación superior por medio del Programa Universidades y el equipamiento de instituciones educativas, y las capacitaciones docentes a través del Programa de Régimen de Crédito Fiscal.

Emprendedurismo

Brindando capacitación y capital semilla, apoyamos, premiamos y reconocemos a emprendimientos locales para fortalecer sus negocios, contribuyendo así al desarrollo de las economías regionales. Generamos también ecosistemas permeables para promover la innovación financiera digital.

Voluntariado

Banco Patagonia facilita espacios para que los colaboradores implementen proyectos de impacto social y ambiental como agentes de cambio en las comunidades locales. Para la implementación de las diversas acciones contribuye con la coordinación, logística, insumos y el financiamiento necesario.

Diversidad e Inclusión

El Banco impulsa el Programa Integral de Diversidad e Inclusión, a través del cual busca contribuir a la transformación organizacional dentro del Banco promoviendo una cultura diversa e inclusiva y en los grupos de interés externos de la entidad.

Ambiente

Banco Patagonia promueve una gestión responsable con el planeta desde su rol como entidad financiera y dentro de su propio negocio. De cara a los clientes, analiza riesgos sociales y ambientales en los créditos y financiamiento de proyectos de inversión otorgados e impulsa productos alineados a los Principios de Bonos Verdes. Internamente, desarrolla capacitaciones y acciones para hacer un uso más eficiente de los recursos naturales y minimizar los impactos ambientales. Asimismo, contempla la Política de Riesgo Social y Ambiental, y del Sistema de Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales para su aplicación en operaciones de créditos, establecido en el Manual Políticas Internas de Créditos.

Transparencia y rendición de cuentas

Banco Patagonia tiene un fuerte compromiso con la ética y la transparencia que parten de la gestión de su gobierno corporativo y se distribuye por todas las áreas de la empresa, haciendo de este eje un abordaje integral para todo el accionar del Banco.



MODELO DE CREACIÓN DE VALOR

Partiendo de los pilares de la Política de Sostenibilidad, Banco Patagonia desarrolla acciones para la creación de valor económico, social y ambiental de las personas y comunidades; alineándolo y haciendo foco en su plan estratégico para gestión de negocios. De esta forma, trabaja para generar un impacto positivo y ser actores clave en el desarrollo del país.

Bajo la lógica del Marco de Reporte Integrado, establece un modelo en donde los resultados evidencian su aporte a la agenda de sustentabilidad producto de la implementación de acciones, programas, productos y servicios con valor en la economía, las personas y el planeta.

	Recursos	Modelo de negocio para la creación de valor	Rendimiento	Resultados	Temas materiales
Capital financiero Transparencia y rendición de cuentas	- Fondos propios - Inversiones - Capital social	Propósito Visión Valores	- Rentabilidad - Solidez financiera - Liquidez	13,1 % ROE (Retorno sobre el patrimonio neto) 87,4 % ratio de liquidez	- Ética y transparencia - Gestión integral del riesgo
Capital industrial e intelectual Emprendedurismo	- Procesos y sistemas con foco en la transformación hacia una banca digital integrando canales de atención y servicios - Productos y servicios para cada perfil - Sistemas de seguridad y privacidad de la información	Política de Sostenibilidad Plan Estratégico 2021-2025	- Banca digital con foco en la experiencia del cliente - Productos y servicios a medida - Seguridad en el manejo de datos - Accesibilidad y alcance federal	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 no videntes - Estrategia de ciberseguridad	- Experiencia del cliente - Innovación y tecnología - Ciberseguridad y privacidad de la información - Productos financieros de impacto
Capital humano Diversidad e Inclusión	- Colaboradores - Formación continua y desarrollo de los equipos de trabajo - Prácticas de Diversidad e inclusión	Estructura organizacional: Directorio, Comisión Fiscalizadora, Comités, Superintendencias y Gerencias	- Oportunidades laborales - Capacitación y desarrollo - Clima laboral - Salud y seguridad, y bienestar	101 colaboradores promocionados 44.974 horas de formación a colaboradores 84% de participación en la Encuesta de Clima	- Gestión y desarrollo del talento - Diversidad e inclusión - Gestión de clima organizacional
Capital social Educación Emprendedurismo Voluntariado	- Programas con la comunidad - Alianzas multisectoriales - Relaciones con gobierno - Cadena de valor	Grupos de interés: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y sociedad Códigos internos, lineamientos y normativos	- Educación - Apoyo a las comunidades por el contexto COVID-19 - Emprendedurismo - Voluntariado - Desarrollo local	1.000 estudiantes y docentes de escuelas primarias y medias y adultos mayores de 60 años - Más de 800 emprendedores potenciados - Más de 800 voluntarios Patagonia.	- Inclusión y educación financiera - Desarrollo de la comunidad local - Desarrollo de Pymes y emprendimientos - Gestión responsable de proveedores
Capital natural Ambiente	- Materiales y recursos - Energía - Inversión en ambiente - Productos y servicios con impacto ambiental	Gestión de riesgos y sistemas de control	- Crédito con valor ambiental - Reciclado - Venta sin papel - Legajo digital - Concientización - Eficiencia energética - Energías renovables	3.244 propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales. + \$ 1.050.176 millones analizados 5,27% de ahorro energético en sucursales y áreas centrales 20% de la energía comprada para el edificio de Av. de Mayo 701 fue a una generadora de energía sustentable 64% de trámites cursados de paquetes se realizaron con legajo digital	- Gestión responsable de recursos - Gestión de residuos - Lucha contra el cambio climático - Concientización ambiental

IDENTIFICACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para actuar y generar un impacto en los grupos de interés hay que conocerlos en profundidad para saber sobre sus intereses y expectativas. Es por eso que Banco Patagonia mapea a sus públicos clave con los siguientes criterios: responsabilidades legales, financieras y operativas, influencia en el logro de sus metas, cercanía, dependencia y representación de otras personas como es el caso de líderes de comunidades locales; e implementa canales de diálogo para relevar sus demandas particulares.

Grupos de interés de Banco Patagonia

ACCIONISTAS	COLABORADORES	SOCIEDAD	PROVEEDORES	CLIENTES
Compromiso				
Proteger los intereses de los accionistas mediante una administración ética, transparente y respetando las regulaciones vigentes.	Promover su desarrollo integral con posibilidades de crecimiento interno y capacitación, beneficios y con una comunicación adecuada, a la vez que se promueva la diversidad e inclusión en el entorno laboral.	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.	Cumplir las relaciones contractuales, buscando relaciones éticas y de largo plazo.	Brindar productos y servicios de calidad, atención personalizada y respuestas efectivas a sus necesidades, considerando la experiencia que se brinda al cliente en cada interacción y la inclusión de personas y empresas en el mercado bancario y financiero.
Canales de comunicación				
- Asambleas de Accionistas - Función de Relación con Inversores	- Workplace - Carteleras digitales - Visitas, contacto telefónico, por correo electrónico de la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional - Relevamiento de sugerencias por parte del área de Calidad - Línea Ética	- Contacto directo con las comunidades - Alianzas con organizaciones de la sociedad civil - Correo electrónico - Atención telefónica - Sitio Web institucional - Participación y articulación con el sector público.	- Correo electrónico - Atención telefónica - Línea Ética	- Atención en Sucursales - Medios de Comunicación Masiva - Sitio Web Institucional - Asistente Virtual PADI - Atención telefónica "Patagonia en línea" - Redes Sociales - Encuestas y estudios de mercado - Email Marketing - Mensajes Push y SMS

Análisis de materialidad

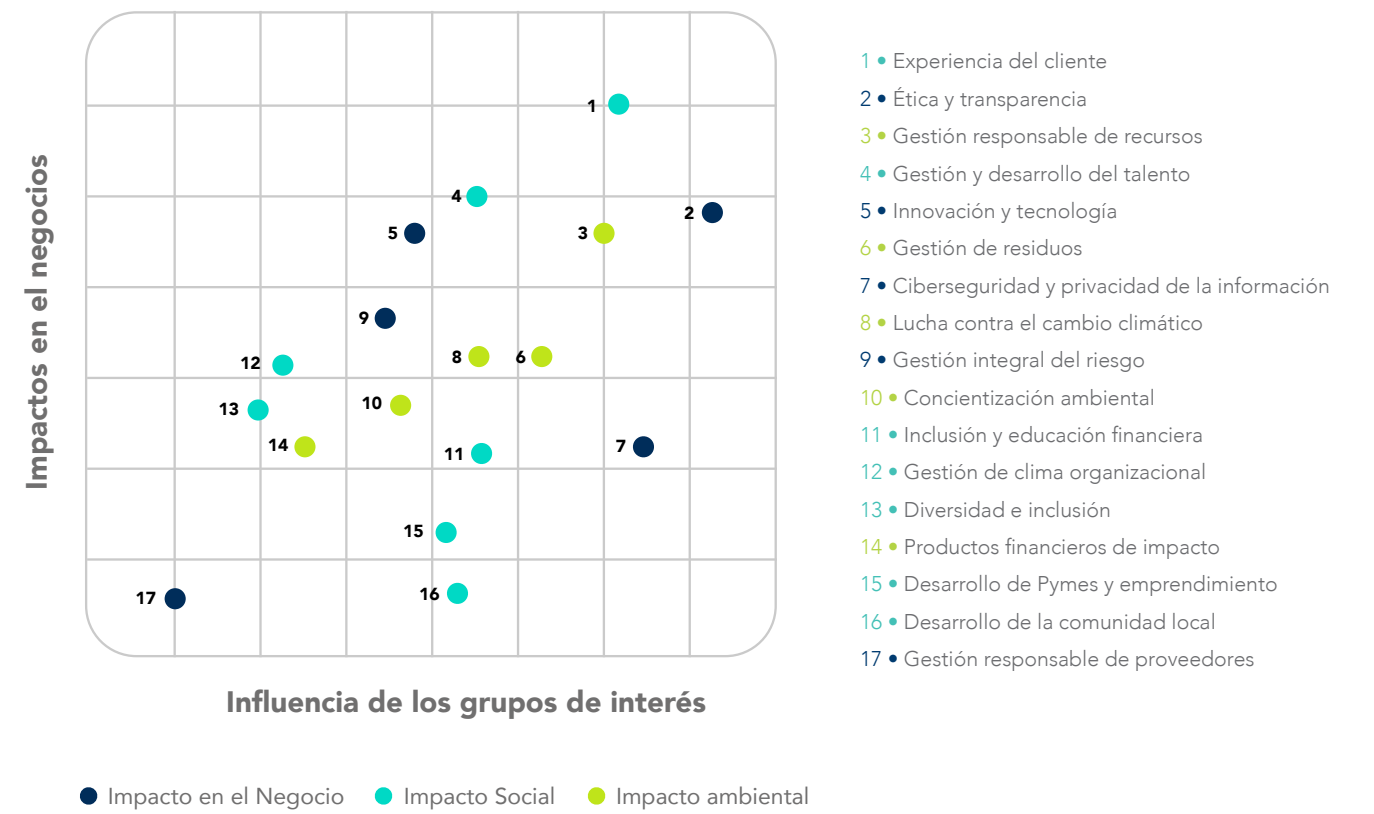
Este año la selección de los temas materiales se mantuvo vigente al ejercicio realizado a fines de 2021, ya teniendo como referencia el lanzamiento de los nuevos Estándares Universales GRI 2021, en especial el "GRI 3: Tópicos Materiales 2021".

En este análisis de materialidad, el Banco identificó y seleccionó un listado de temas relevantes actualizado a su versión anterior prepandemia y de acuerdo con los avances de la agenda global y local de sustentabilidad, principalmente la climática y de derechos humanos. Así la entidad evaluó los impactos del negocio en relación con la creación de valor, conservación y erosión de valor, y las consecuencias positivas y negativas que sus acciones tienen en la sociedad y el planeta, y además los riesgos del contexto en la continuidad de las operaciones.

Este ejercicio implicó una consulta a referentes de grupos de interés a través de una encuesta online para priorizar los temas definidos en función a los impactos del Banco en la sociedad. En total se obtuvieron 1.678 respuestas de referentes de públicos externos – entre ellos clientes, colaboradores, organismos del estado y de control, referentes de sustentabilidad, cámaras empresariales y asociaciones, inversores, proveedores, medios de comunicación – y también realizaron la encuesta los Superintendentes del Banco.

A partir de los resultados, el Banco elaboró una Matriz de materialidad que fue avalada por la alta dirección.

Matriz de materialidad



En 2022 se construyó un nuevo Índice de Contenidos GRI que se encuentra al final de este documento, siguiendo el Estándar “GRI 1: Fundamentos 2021”. Los contenidos presentados en el Índice de Contenidos GRI fueron seleccionados con relación a su relevancia y alineación con el tema material, tomando como referencia inicial los Estándares GRI que se presentan en la tabla a continuación.

	Temas materiales	Estándares GRI ²	Impacto	Páginas de referencia dentro de la Memoria
Ambiente	Gestión responsable de recursos	GRI 301: Materiales 2016	Interno y Externo	122-123
	Gestión de residuos	GRI 306: Residuos 2020	Interno y Externo	122
	Lucha contra el cambio climático	GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016	Interno y Externo	120-121
	Concientización ambiental	Tema propio: Concientización ambiental	Interno y Externo	122-123
	Productos financieros de impacto	Tema propio: Productos financieros de impacto	Externo	120
Sociedad	Experiencia del cliente	Tema propio: Experiencia del cliente	Externo	83
	Desarrollo de Pymes y emprendimientos	Tema propio: GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	Externo	114
	Gestión y desarrollo del talento	GRI 401: Empleo 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Interno	90-97, 101-103
	Gestión de clima organizacional	Tema propio: Gestión de clima organizacional	Interno	97-98
	Desarrollo de la comunidad local	GRI 413: Comunidades Locales 2016	Externo	106-113
	Inclusión y educación financiera	Tema propio: Inclusión y educación financiera	Externo	85, 107-109
	Diversidad e inclusión	GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	Interno y Externo	36, 90-92, 98-100, Nota 1
Negocios y gobernanza	Ética y transparencia	GRI 205: Anticorrupción 2016	Interno y Externo	44-55
	Gestión integral del riesgo	GRI 205: Anticorrupción 2016	Interno	44-55
	Ciberseguridad y privacidad de la información	GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016 GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	Interno y Externo	85-86
	Innovación y tecnología	Tema propio: Innovación y tecnología	Interno y Externo	77-82, 122
	Gestión responsable de proveedores	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	Externo	116-117

2 | Estándares GRI de referencia para la selección de los contenidos GRI más representativos de la gestión del Banco, su impacto en la sustentabilidad y la rendición de cuentas.





06

GOBIERNO **SOCIETARIO**



GOBIERNO SOCIETARIO

El Directorio y la Alta Gerencia de Banco Patagonia dirigen sus actividades y negocios, garantizando el cumplimiento de las normas, la estrategia corporativa y la mirada en la sostenibilidad de la Entidad y las comunidades, de manera ética, responsable e íntegra.

Buenas prácticas de gobierno societario³

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

Directorio del Banco

RESPONSABLE DE LA ESTRATEGIA DE LA SOCIEDAD

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

De este modo, el Directorio es el responsable de ejecutar las decisiones asamblearias y del desarrollo de las tareas especialmente delegadas por los accionistas.

MIEMBROS DEL DIRECTORIO⁴

Miembros del Directorio al 31 de diciembre de 2022

Presidente

Oswaldo Parré dos Santos

Vicepresidentes

Delano Valentim de Andrade

Marvio Melo Freitas

Juan Manuel Trejo

Renato Luiz Bellinetti Naegle

Jayme Pinto Junior

Directores Titulares

Francisco Augusto Lassalvia

Ernesto Juan Cassani (Director Independiente)

Miguel Angel Buiatti (Acciones clase "A" – Director Independiente)

Directores Suplentes

Thompson Soares Pereira Cesar

Felipe Guimaraes Geissler Prince

Alejandro Damián Mella

Luis Carlos Cerolini (Director independiente)

01

Composición

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

02

Nombramiento

El BCRA define las condiciones para el nombramiento de los Directores. Deben contar con condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional. Estas condiciones deben ser mantenidas durante todo el período de desempeño en el cargo.

03

Responsabilidades

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

04

Funciones

Determina la estrategia global del negocio, aprueba las políticas generales, vela por la liquidez y solvencia del Banco e instruye a la Alta Gerencia para que implemente los procedimientos y controles de gestión de riesgos.

05

Reuniones

De acuerdo con lo establecido por el Estatuto Social, el Directorio se debe reunir al menos una vez por mes. En 2022, las reuniones se celebraron tanto en forma presencial como con sus miembros conectados a distancia, de acuerdo con lo previsto en el artículo duodécimo del Estatuto Social y la normativa aplicable.

06

Capacitación

Los miembros del Directorio participan de actividades orientadas a la actualización y formación en las nuevas tendencias del mercado, así como conferencias de actualización económica, capacitación en temas de prevención de lavado de activos, integridad y anticorrupción, así como diversidad e inclusión. Asimismo, participan de encuentros, foros y congresos para compartir experiencias y mantenerse informados sobre el negocio, la actividad bancaria y temas relevantes como innovación, finanzas sostenibles, entre otros.

07

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. Además, realiza anualmente la autoevaluación de desempeño del Directorio en su conjunto y de manera individual.

08

Remuneración

Los honorarios del Directorio son determinados anualmente por la Asamblea de Accionistas, conforme a lo dispuesto en el Estatuto Social, de acuerdo con lo prescrito por el artículo 261 de la Ley General de Sociedades. No está contemplada la posibilidad de otorgar otro tipo de beneficios tales como participaciones patrimoniales.

09

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:

3 | Para más información sobre el gobierno societario del Banco, ver en el Anexo III de la presente Memoria Anual Integrada, el Reporte Anual 2022 del código de Gobierno Societario.

4 | Para más información visitar la página <https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/organizacion/autoridades.php>

Política de celebración de actos o contratos entre Banco Patagonia y una parte relacionada por un monto relevante	Código de Ética	Código de Conducta	Código de Gobierno Societario	Política de Publicidad y Comunicación de la Información	Programa de Integridad
Define los conceptos “parte relacionada” y “monto relevante”, y establece el procedimiento a seguir por parte de cada área involucrada para la aprobación por parte del Directorio y divulgación de una operación de este tipo, incluyendo el pronunciamiento formal del Comité de Auditoría sobre la operación y su adecuación a condiciones normales y habituales de mercado.	Identifica los posibles casos de conflicto entre los intereses personales y los intereses del negocio o sus clientes que se deberán evitar. Asimismo, este Código destina un punto a la confidencialidad de la información con la que todos los integrantes del Banco se deben desenvolver. También se destina un punto específico al conflicto de intereses en los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados.	Establece 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.	Contempla el conflicto de interés entre los accionistas y el Banco, en oportunidad del tratamiento de un tema particular en la Asamblea de Accionistas. De verificarse el caso que algún accionista tenga un interés personal o un conflicto de intereses con el Banco, en oportunidad del tratamiento de un tema en particular en dicha Asamblea de Accionistas, el inversor debe abstenerse de formar parte del tratamiento y votación del tema en cuestión, en tanto actúe en nombre propio o de parte de un tercero. Dicha abstención y su motivo deberán quedar asentados en el Acta de Asamblea correspondiente. 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.	Considera 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.	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.

SECRETARÍA DE DIRECTORIO

La Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio es el área que ejerce una función administrativa y organizativa de los aspectos societarios tanto del Banco como de sus Sociedades controladas, para asistir 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 | Designados por la Asamblea de Accionistas del 28 de abril de 2022, con mandato hasta la Asamblea de Accionistas que trate los Estados Financieros anuales al 31 de diciembre de 2022.

Comisión Fiscalizadora

La Comisión Fiscalizadora está a cargo de fiscalizar la administración de la Sociedad. Para ello debe asistir con voz, pero sin voto, a las Asambleas de Accionistas y a las reuniones del Directorio; velar por el cumplimiento de las leyes y demás regulaciones aplicables a la Sociedad; y supervisar que los órganos sociales den debido cumplimiento a la Ley, Estatuto, Reglamento y decisiones asamblearias.

MIEMBROS DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA⁵

Síndicos Titulares

Mónica María Cukar
Alberto Mario Tenaillon
Sebastián María Rossi

Síndicos Suplentes

María Cristina Tapia Sasot
Héctor Osvaldo Rossi Camilión
Julio Alberto Pueyrredon

Comités del Banco

Para garantizar una adecuada organización, control y seguimiento de las actividades inherentes a la gestión, el Directorio de Banco Patagonia creó distintos Comités, los cuales se encuentran bajo su supervisión, y en los que participan por lo menos un Director con carácter de Vicepresidente o Presidente y el máximo responsable del área correspondiente. Cada Comité cuenta con un reglamento que establece sus atribuciones, composición y funcionamiento.

Estructura organizacional

La estructura organizacional aprobada por el Directorio de Banco Patagonia establece que la administración y supervisión diaria de todos los niveles gerenciales y operativos está descentralizada en la Alta Gerencia y se encuentra conformada por seis Superintendencias, cuatro Gerencias Ejecutivas y tres Gerencias que dependen directamente de dicho Órgano, a saber:

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

Siendo las Gerencias que dependen directamente del Directorio las siguientes:

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

MEMORIAL ANUAL			BANCO PATAGONIA		
40			41		
	Descripción	Miembros		Descripción	Miembros
COMITÉ DE AUDITORÍA – BCRA	Previsto en las normas del BCRA, tiene a su cargo principalmente, las gestiones que permitan asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas y procedimientos de control interno de la Entidad, conforme a los lineamientos definidos por el Directorio.	Cuatro Directores titulares, dos con carácter de Vicepresidente y dos independientes, y el Gerente de Auditoría Interna de la Entidad.	COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL	Tiene por objeto principal proponer al Directorio para su aprobación, las políticas, procedimientos, manuales y estructuras necesarias para la gestión del riesgo operacional y reputacional, y realizar el seguimiento de las actividades tendientes a asegurar una adecuada gestión de dichos riesgos. Además, realiza el seguimiento de las actividades vinculadas al esquema de prevención y combate de la corrupción.	Un Director con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos y el Superintendente de Tecnología y Negocios Digitales, y como miembros sin derecho a voto el Gerente de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance y el Gerente Ejecutivo de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas. En caso de ausencia de un Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente.
COMITÉ DE AUDITORÍA - CNV	Previsto en la Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales y en el Estatuto Social, se ajusta a la normativa establecida por la Comisión Nacional de Valores (CNV) en cuanto a su composición y atribuciones. Los miembros de dicho Comité son designados por el Directorio, con ajuste a los requerimientos de independencia establecidos por dicho Organismo. Principalmente, este Comité es responsable de supervisar el funcionamiento de los sistemas de control interno y del administrativo-contable.	Director con carácter de Vicepresidente y dos Directores independientes. La Presidencia y Vicepresidencia del Comité están a cargo de Directores independientes.	COMITÉ DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y PROTECCIÓN DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN	Es responsable de proponer al Directorio la política en materia de seguridad informática y protección de activos de información y monitorear su cumplimiento. Asimismo, tiene a su cargo la elaboración de propuestas al Directorio respecto de medidas preventivas tendientes a minimizar los riesgos vinculados con la seguridad de la información o, en su caso, de acciones correctivas. De la misma forma, propone al Directorio la planificación estratégica de la organización en materia de la ciberseguridad y la ciber resiliencia, con la finalidad de incorporar iniciativas y actividades de concientización en la materia, incorporando prácticas orientadas a disminuir los riesgos inherentes asociados a las ciber-amenazas.	Un Director con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, el Superintendente de Tecnología y Negocios Digitales y el Gerente de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información. Adicionalmente, como miembros sin derecho a voto lo integran el Gerente de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance y el Gerente Ejecutivo de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas. En caso de ausencia del Director con carácter de Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente.
COMITÉ DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS	Previsto en las normas del BCRA, tiene por objeto vigilar el adecuado funcionamiento de los procesos relacionados con la protección de los usuarios de los servicios financieros, así como de contribuir a la mejora de los mismos y de sus controles.	Dos Directores con carácter de Vicepresidente, uno de los cuales será el Responsable designado ante el BCRA, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Tecnología y Negocios Digitales y el Gerente Ejecutivo de Asuntos Legales y como miembros sin derecho a voto, el Responsable de Atención al Usuario de Servicios Financieros, el Gerente de Auditoría Interna, el Gerente de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance y el Gerente de Soporte y Operaciones. En caso de ausencia de un Vicepresidente puede ser reemplazado por el Presidente.	COMITÉ DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE	Propone al Directorio las políticas y estrategias orientadas a la gestión y la mejora de la experiencia del Cliente, evaluando la estructura y recursos destinados para desarrollar dicha gestión, realizando las revisiones correspondientes de los programas, acciones y capacitaciones inherentes al Directorio.	Dos Directores con carácter de Vicepresidentes, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Superintendente de Tecnología y Negocios Digitales y el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional. Asimismo, como miembros sin derecho a voto participan el Gerente Ejecutivo de Planeamiento, Marca y Comunicación y el Gerente de Planeamiento y Proyectos Estratégicos. En caso de ausencia de un Director con carácter de Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente.
COMITÉ DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO	Previsto en las normas de la Unidad de Información Financiera (UIF), tiene a su cargo planificar, coordinar y velar por el cumplimiento de las políticas que en la materia establezca el Directorio. Asimismo, el Comité asiste al Banco y al Oficial de Cumplimiento respecto a la detección en tiempo y forma de operaciones susceptibles de ser sospechadas como procedentes de actividades ilícitas, en el marco de las normas del BCRA, de la UIF y la CNV.	Dos Directores, uno de los cuales es el Oficial de Cumplimiento y al menos uno tiene carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Gerente Ejecutivo de Asuntos Legales y como miembro sin derecho a voto, el Gerente de Prevención del Lavado de Activos. En caso de ausencia del Director con carácter de Vicepresidente, podrá ser reemplazado por el Presidente.	COMITÉ DE DIRECCIÓN	Tiene la función de analizar y aprobar el otorgamiento de facilidades crediticias, que excedan las atribuciones del resto de los Comités del Banco, así como analizar y proponer modificaciones en la política de créditos.	Miembros con derecho a voto y participación permanente: un Director con carácter de Vicepresidente, a cargo de la supervisión de las áreas de análisis de créditos y gestión de riesgos, y por el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos. Asimismo, como miembro con derecho a voto y participación alternada: un Director con carácter de Vicepresidente y el Superintendente correspondiente a la línea de crédito del segmento que corresponda (Negocios con Empresas o Finanzas, Administración y Sector Público). Además, está integrado por tres miembros sin derecho a voto: el Gerente de Análisis de Créditos Corporate, el Gerente de Análisis de Créditos Empresas y el Gerente de Área correspondiente a la línea de crédito del segmento que corresponda. En caso de ausencia de un Vicepresidente deberá ser reemplazado por el Presidente.
COMITÉ DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	Previsto en las normas del BCRA, es responsable principalmente de analizar y proponer al Directorio, la política y el Plan de Tecnología y Sistemas que soporte los objetivos estratégicos del Banco y revisar periódicamente el grado de cumplimiento de este. Además, debe asegurarse de la existencia de un Plan de Contingencia, supervisar el resultado de las pruebas periódicas del mismo y verificar su permanente actualización.	Un Director con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Tecnología y Negocios Digitales, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, y el Gerente de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información, y como miembros sin derecho a voto el Gerente Ejecutivo de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas, el Gerente de Gestión de Demanda y Gobierno de TI, el Gerente de Desarrollo de Sistemas, el Gerente de Tecnología y Producción y el Gerente de Canales Electrónicos y Alternativos de Venta. En caso de ausencia del Director con carácter de Vicepresidente, podrá ser reemplazado por el Presidente.	COMITÉ DE DESARROLLO HUMANO	Su objetivo es evaluar todos los temas referentes a los esquemas de remuneraciones, gratificaciones, escalas e incrementos salariales, ascensos del personal, movimientos internos de cargos gerenciales, y emergentes de clima organizacional.	Presidente, dos Directores con carácter de Vicepresidente, un Director independiente y como miembro sin derecho a voto el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional.
COMITÉ DE FINANZAS	Es responsable por las decisiones en asuntos concernientes al gerenciamiento de los activos y pasivos financieros del Banco. Asimismo, propone políticas y procedimientos respecto de la gestión de los principales riesgos financieros.	Presidente del Directorio, un Director con carácter de Vicepresidente, a cargo de la supervisión de las áreas de Finanzas, Administración y Sector Público, el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público y el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, y como miembro sin derecho a voto el Gerente de Gestión Financiera. En caso de ausencia del Presidente deberá ser reemplazado por un Director con carácter de Vicepresidente.	COMITÉ DE NEGOCIOS	Se encarga de analizar diferentes propuestas comerciales, definir las estrategias comerciales que serán adoptadas por los diferentes segmentos y analizar las fortalezas y debilidades de los posibles nuevos productos.	Dos Directores con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Negocios con Empresas, el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, el Superintendente de Tecnología y Negocios Digitales y el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público. En caso de ausencia de un Director con carácter de Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente.
COMITÉ DE ÉTICA	Tiene por objeto resolver sobre cuestiones relativas a la interpretación y el alcance del Código de Ética. Adicionalmente debe tomar conocimiento de los reportes que surjan de las denuncias provenientes del Canal de denuncias “Línea Ética”, o de las diferentes fuentes de detección de comportamientos que afecten los principios de integridad institucional.	Presidente del Directorio, dos Directores con carácter de Vicepresidentes, y como miembro sin derecho a voto el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional.	COMITÉ DE ARQUITECTURA, SEGURIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES	Se encarga de analizar los temas relacionados con la infraestructura edilicia y mobiliaria del Banco, y trata temas referidos a su seguridad física.	Dos Directores con carácter de Vicepresidente, el Superintendente de Operaciones, el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público y el Superintendente de Red de Sucursales y Negocios con Personas, todos con derecho a voto. Como miembros sin derecho a voto participan el Gerente de Procesos y Administración de Bienes Inmuebles, el Gerente de Marca y Comunicación y el Gerente de Canales Electrónicos y Alternativos de Venta. En caso de ausencia de un Director con carácter de Vicepresidente podrá ser reemplazado por el Presidente.
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. Además, toma conocimiento de las posiciones de cada riesgo y del cumplimiento de las políticas de límites relacionadas. Propone al Directorio las políticas y procedimientos que se utilizarán para la gestión del riesgo de modelo, aprueba el plan anual de validación de modelos, y toma conocimiento y aprueba los respectivos informes elaborados con las conclusiones alcanzadas durante el proceso de validación de cada modelo.	Presidente del Directorio, dos Directores con carácter de Vicepresidentes, el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público y el Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, y como miembros sin derecho a voto el Gerente de Gestión de Riesgo de Modelo y el Gerente de Riesgos Financieros. En caso de ausencia del Presidente podrá ser reemplazado por un Vicepresidente.			



07

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



Banco Patagonia identifica tanto los riesgos inherentes a la Entidad como los de sus grupos de interés para determinar los límites de exposición. A partir de estos, gestiona eficientemente la operatoria del negocio para que este sea sólido, seguro y sostenible.

Gestión de riesgos

Banco Patagonia lleva adelante un proceso de gestión integral de riesgos conforme a los lineamientos establecidos por la Comunicación "A" 5398 y complementarias, y de acuerdo con las mejores prácticas recomendadas por el Comité de Basilea. A través de estos principios, se han determinado una serie de procedimientos y procesos que permiten identificar, medir y valorar los riesgos a los que está expuesta la Entidad, buscando la consistencia con su estrategia de negocio. Cuenta con políticas y procesos para manejar eficientemente la exposición a los diferentes riesgos propios de la actividad bancaria.

La Entidad se encarga de gestionar los principales riesgos de crédito, liquidez, concentración, mercado, tasa de interés, estratégico, reputacional, operacional, de modelo y de contagio. Además, también tiene en cuenta los riesgos relativos a la seguridad de la información, para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, y los sociales y ambientales.

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

Durante 2022, se realizaron diversos ejercicios de pruebas de estrés integrales, con foco en escenarios severos derivados de potenciales efectos climáticos (sequías) y otras situaciones de tensión adicionales. Estos escenarios, teóricos, estadística y financieramente plausibles, de baja probabilidad, pero extraordinaria severidad, pusieron a prueba la resistencia del balance de la Entidad, observando robustos niveles de solvencia, liquidez y rentabilidad.

En el escenario originado por un efecto climático, fue impactada principalmente la cartera crediticia de la entidad, mostrando niveles de solvencia y liquidez adecuados. Adicionalmente,

se realizaron pruebas de estrés individuales para los principales riesgos (crédito, mercado, tasa de interés, liquidez) considerando la volatilidad del entorno macroeconómico.

Todos los temas relacionados a riesgos que son sometidos a consideración del Directorio son previamente tratados en los Comités de Riesgo Global (CRG) y de Riesgo Operacional (CRO), de modo tal, de que lleguen al Directorio acompañados de las justificaciones técnicas y metodológicas necesarias, así como de eventuales impactos económicos y/o financieros en caso de corresponder.

Durante 2022, el Directorio ajustó el apetito al riesgo de la entidad en lo referido a Riesgo de Crédito y Riesgo de Mercado de la entidad, privilegiando la solvencia y rentabilidad de la Entidad, reduciendo los riesgos asumidos. En línea con las funciones definidas por el BCRA para el Directorio, éste fue responsable de la aprobación del Informe de Autoevaluación de Capital (IAC) y las pruebas de estrés, así como también de la aprobación del nuevo modelo de Inferencia de Ingresos para personas humanas.

En 2022, la Entidad sostuvo una sólida posición de solvencia y liquidez, presentando prudentes ratios en ambos casos, lo que permitió atravesar la volatilidad microfinanciera sin sobresaltos. La disposición de amplios márgenes de liquidez (formados por activos de alta calidad), y la gestión prudencial de estos en una sólida estructura de balance, permitieron el mantenimiento de ratios internos de apetito y tolerancia por el riesgo y también regulatorios muy ampliamente por encima de los mínimos requeridos.

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

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.

El Banco adhirió como auspiciante a la Asociación Argentina de Ética y Compliance (AAEC).

Riesgo de crédito

Se entiende riesgo de crédito como la posibilidad de sufrir pérdidas por el incumplimiento que un deudor o contraparte hace de sus obligaciones contractuales.

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, el Directorio aprueba las políticas crediticias, estableciendo límites específicos para acotar las exposiciones dentro de márgenes de tolerancia precisos.

Banco Patagonia realiza un monitoreo constante de las concentraciones en la dicha cartera, en línea con el apetito y las políticas aprobadas por el directorio al respecto.

En este marco, durante 2022, la Entidad administró eficientemente sus carteras, monitoreando los cambios en las calificaciones crediticias y evitando el deterioro en la calidad de sus activos financieros, a fin de garantizar la recuperabilidad del portafolio en riesgo y el sostenimiento de las tasas de mora.

Los modelos de Pérdida crediticia esperada son modelos que se encuentran dentro de un marco de mejora continua. En ese marco se realizaron los siguientes avances:

- Desarrollo de nuevos modelos para medir el impacto prospectivo del entorno macroeconómico, tomando como referencia proyecciones de mora interna en lugar de mora sistémica.
- Implementación del nuevo modelo de originación desarrollado por el Banco, cuyas probabilidades de default son un input del modelo de pérdida crediticia esperada.
- Desarrollo de una nueva metodología para estimar la probabilidad de default a los segmentos donde no se cuenta con información suficiente.
- Desarrollo de una nueva metodología para la estimación del tiempo de vida promedio para los productos revolving con incremento significativo del riesgo.

Riesgo de liquidez

Se define como riesgo de liquidez al 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.

Banco Patagonia cuenta con políticas específicas en materia de liquidez, las que tienen como objetivo realizar una administración eficiente, 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.

Durante todo el 2022, el Banco se mantuvo con holgados índices de liquidez, sin llegar a presentar concentraciones de fondeo significativas. La asignación de recursos en activos de alta calidad y de elevada liquidez permitió mantener durante todo el año un LCR holgado, alineado al apetito al riesgo de la entidad.

Riesgo de mercado

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

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

Dada la volatilidad macroeconómica del 2022, se procedió a reducir las pérdidas potenciales de la cartera sujeta a riesgo de mercado y se trabajó principalmente en la coordinación de los equipos de Riesgo de Mercado y la Gerencia de Mercados financieros y Mercado de Capitales.

Riesgo de tasa de interés

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

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

Riesgo de contagio

Se entiende por riesgo de contagio al riesgo que asume el Banco por situaciones desafortunadas en las empresas donde tiene participaciones.

Durante 2022 se ha comenzado a medir el riesgo de contagio del Banco Patagonia a partir de un monitoreo anual de las participaciones minoritarias del Banco. Este monitoreo tiene en consideración un set de indicadores para medir la solvencia y liquidez de estas posiciones.

Riesgo operacional

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

Durante 2022, el Banco cumplió con la actualización de los mapas de los 70 procesos identificados para la realización de las autoevaluaciones de riesgo, que consiste en la identificación, el seguimiento y el monitoreo. A su vez, informó al Directorio sobre la implementación de mejoras en los procedimientos internos y en las herramientas utilizadas, con el objetivo de continuar robusteciendo la gestión.

Riesgo reputacional

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

En 2022, el Banco gestionó este riesgo a través del monitoreo de los indicadores de riesgo vinculados a cada grupo de interés.

Riesgo de corrupción

Se comprende por riesgo de corrupción aquella 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.

El “Programa de Integridad” del Banco es transversal a la organización y que cuenta con la sinergia de todas las áreas

involucradas y con el acompañamiento del Directorio, para consolidar la política de “tolerancia cero” frente a hechos de corrupción. Además, cuenta con un documento denominado “Principios para la Gestión de Proveedores y Terceros Relacionados”, a partir del cual disemina sus estándares en materia de Ética, Integridad y Anticorrupción frente a este grupo de interés tan relevante. Los documentos son de público acceso y se encuentran disponibles en <https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/etica-e-integridad.php>. Luego de la entrada en vigencia de la Ley 27.401, el Banco continuó consolidando su esquema de Prevención de la Corrupción a partir de la creación de diversos documentos y protocolos: elaboró un documento específico que determina buenas prácticas y pautas de actuación para el relacionamiento con funcionarios públicos. Asimismo, formalizó el proceso de Due Diligence que se realiza en materia de donaciones y patrocinios como así también en la vinculación con Proveedores, y formalizó los criterios de integridad seguidos en los procesos licitatorios. A partir de dichos instrumentos, Banco Patagonia robustece su Programa de Integridad, afianzando su propósito de realizar negocios en un entorno transparente y libre de corrupción.

El Banco cuenta con un plan de capacitación basado en la segmentación de sus colaboradores, considerando su nivel de exposición al riesgo de corrupción. Esto determina que las capacitaciones sobre anticorrupción se realizan de manera asertiva, considerando las interacciones que cada colaborador/a posee y optimizando así las instancias formativas. Se organizaron capacitaciones sincrónicas y asincrónicas sobre Integridad y Anticorrupción, que permitieron llegar a todos los perfiles claves y potenciar una estrategia de diseminación permanente de la temática.

Periódicamente, se realiza una evaluación en materia de gestión del riesgo de corrupción, bajo una metodología desarrollada sobre la base de mapas de procesos y referentes de riesgo definidos en la gestión de riesgo operacional. El ciclo de gestión contempla las etapas de identificación, validación, evaluación y mitigación de los riesgos con sus posteriores acciones de mitigación, monitoreo y reporte. Así, es posible sostener que el riesgo de corrupción vinculado a la ejecución de los procesos del Banco se encuentra razonablemente analizado y gestionado, extendiendo asimismo el análisis a todas las empresas controladas por la entidad.

Durante 2022, se profundizó el trabajo en la cultura de integridad y prevención de la corrupción, permeándola progresivamente en todos los procesos del Banco. Así, se evolucionó hacia el concepto de Integridad Sostenible, en donde a partir de una mirada ampliada la Entidad se encuentra abordando

estándares no sólo vinculados a la lucha contra la corrupción, sino también a los derechos humanos, medio ambiente, géneros, diversidad e inclusión. Acompañando esta evolución, y en concordancia con el compromiso asumido por el Directorio en sostener una postura de tolerancia cero frente a hechos de corrupción, el Banco se sumó a la Asociación Argentina de Ética y Compliance, participando como entidad auspiciante.

Riesgo estratégico

El riesgo estratégico es 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.

Este riesgo se administra llevando 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. En lo particular a este último punto, se analizaron los impactos en el resultado y la solvencia de la Entidad de no cumplir con los presupuestos.

Riesgo de modelo

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

En el marco para la gestión del riesgo de modelo, conocido con sus siglas en inglés como Model Risk Management (MRM), el Banco implementó un nuevo Tablero de Seguimiento de Performance de Modelos que incluye niveles de apetito y tolerancia específicos para este riesgo, el cual permite monitorear los modelos más relevantes del Banco y cuya definición es revisada con una periodicidad mínima anual en función a los límites de tolerancia establecidos por el Directorio del Banco. Además, la Gerencia de Gestión de Riesgo de Modelo actualizó el mapa de modelos del Banco y cumplió con su plan de validación anual de modelos, presentando las conclusiones alcanzadas al Comité de Riesgo Global. También veló por el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la identificación, medición, control y mitigación del riesgo de modelo.

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

La estrategia de Banco Patagonia para prevenir, responder y mitigar la creciente variedad y cantidad de amenazas propias del ecosistema financiero. En este sentido, durante el año 2022, se mejoró la madurez de controles perimetrales y extra-perimetrales.

El sistema de gestión de seguridad de la información fue sujeto de una revisión integral por parte de la compañía internacional TÜV Rheinland, otorgando una vez más la recertificación ISO/IEC 27001. El desarrollo de estas herramientas de gestión de seguridad de la información y Ciberseguridad ayudan al Banco a:

- dar visibilidad ejecutiva a las medidas de protección implementadas;
- difundir y fomentar una cultura de seguridad de la información basada en la razonable gestión de los riesgos asociados a los activos;
- trabajar en una defensa de los ciberataques y ciber-riesgos;
- y gestionar una recuperación rápida frente a la materialización de amenazas, mejor conocida como ciber-resiliencia.

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

Riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

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

Banco Patagonia gestiona este cumplimiento a través una estructura organizativa de Prevención y Control Interno compuesta por un Comité de Prevención de Lavados de Activos (PLA), el Oficial de Cumplimiento, la Gerencia de Prevención de Lavado de Activos y la Superintendencia de Créditos, Controles Internos y Gestión de Riesgos; siempre con el aval y seguimiento del Directorio. Además, estos temas son de conocimiento obligatorio para todo el personal de Banco Patagonia. Por esa razón, en septiembre de 2022 se creó, dentro de la plataforma Work Place, un grupo especializado en Gestión PLA, que permite acercar información, manuales y capacitaciones de forma más amigable y sencilla a todos los miembros, entendiendo a la prevención como un eje transversal a toda la Entidad.

La Gerencia de PLA es responsable de 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. Este año, se introdujeron mejoras en la Matriz de Riesgo Cliente en concordancia con lo solicitado por el organismo de contralor.

Desafíos para 2023 de Prevención de Lavado de Activo

- Adecuar el sistema de Prevención de Lavado de Activos a los próximos cambios normativos que tendrán lugar durante el año 2023, una vez entradas en vigencia las modificaciones a la Resolución 30 de la UIF y la Ley 25.246 de Prevención de Lavado de Activos.
- Durante el año 2023 se implementarán nuevas herramientas que permitirán a la Entidad superar los buenos resultados obtenidos hasta el momento en el sistema de generación y tratamiento de alertas.

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

- Jornada Anual de actualización sobre la Prevención del Lavado de Activos, de Integridad y Anticorrupción, dirigida al Directorio y Alta Gerencia.
- Webinars destinadas a reforzar conceptos teóricos y prácticos, y actualizar conocimientos en la materia a Responsables Administrativos, Oficiales de todos los Segmentos y a Gerentes de Sucursal, propuesto por la gerencia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Terrorismo.
- E-learning sobre Políticas de PLA a todos los colaboradores de la Entidad.
- 21° Conferencia Anual sobre Compliance y Prevención de Lavado de Activos 2022 – FORUM, contó con cuatro participantes de la gerencia de Prevención de Lavado de Activos.
- Diplomatura en Prevención de Lavado de Activos, Compliance y Control de Riesgos – Escuela de Economía y Negocios de la Universidad Nacional de San Martín, contó con un participante de la gerencia de Prevención de Lavado de Activos.
- Especialización Latinoamericana en prevención de riesgos de lavado de activos – Forum, contó con cuatro participantes de la gerencia de Prevención de Lavado de Activos.

1.252 horas totales de formación en la materia / 2.855 participantes

En este marco, durante 2022 el Banco continuó con el proceso de eficientización del Sistema de Prevención de lavado de activos. Por un lado, logró reducir la cantidad de alertas a analizar por parte de las áreas comerciales debido a la adición de nuevos controles para la generación de alertas que permiten asegurar la exactitud y completitud de la información de ingreso para el sistema de análisis y monitoreo de operaciones sospechosas.

Por otro lado, comprendiendo la importancia de analizar las alertas, desde la Gerencia PLA se asignó un Referente para cada región de la Red de Sucursales, los Centros de Empresas y Corporate, para asistir de forma más cercana y personalizada a quienes analizan los paquetes de alertas.

Actualmente, se encuentran en revisión las Políticas en materia PLA, Financiación del Terrorismo, y Corrupción en concordancia a las establecidas por la Sociedad Controlante Banco Do Brasil.

100% de los empleados del Banco se capacitaron sobre Prevención de Lavado de Activos, Integridad y Anticorrupción y Financiamiento al Terrorismo.

Riesgos ambientales y sociales⁶

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

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

Además de estas dos condiciones, antes del otorgamiento de cualquier calificación, se evalúan aspectos vinculados a RSA, tales como:

- Cumplimiento de leyes y regulaciones medioambientales, laborales y de seguridad social
- Existencia de juicios o litigios en materia socioambiental
- Sanciones/multas/penalidades que se hayan aplicado por incumplimiento de regulaciones socioambientales
- Que la actividad a financiar se encuentre incluida conforme las políticas detalladas en los manuales de políticas y procedimientos internos.

Controles internos

El Banco cuenta con una Política y un área específica de Controles Internos, dependiente de la Gerencia de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance. Esta área posee una metodología de evaluación del ambiente de control interno que se nutre de mapas de procesos del Banco, bases de incidentes, autoevaluaciones de Riesgos y controles, entre otras fuentes de información.

La metodología está alineada con los estándares internacionales de referencia (Informe COSO) para garantizar la eficiencia 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.

Este método comprende la evaluación de las siguientes tres estructuras de control:

• **Controles Generales:** Ejecutados en el ámbito corporativo (tanto del negocio como de tecnología) con el objetivo de prevenir y detectar debilidades que pueden comprometer al ambiente de control de toda la organización: existencia y conocimiento del Código de Ética, adecuada gestión de riesgos, gestión eficiente de la tecnología, capacitaciones del personal, segregación de funciones y niveles de autorización, cumplimiento del Programa de Integridad, entre otros. Esta evaluación también incluye a sus empresas subsidiarias.

• **Evaluaciones de Compliance:** Controles que mitigan el riesgo de incumplimiento, sea en el ámbito regulatorio vinculado a las actividades del Banco, como así también de cualquier otra normativa o estándar al que el Banco adhiere, ya sea de manera voluntaria o por imperativo legal.

De esta manera, el alcance de las evaluaciones de Compliance comprende a cualquier norma susceptible de impactar en las operaciones del Banco.

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

Durante 2022, el área de Controles Internos realizó evaluaciones de los controles tanto a nivel de Entidad y de Compliance, como así también sobre los procesos y la tecnología informáticas del Banco. Además, capacitó respecto a la importancia del control interno a todos los niveles de la Entidad.

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

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



Actividades de control de Auditoría Interna

Durante 2022, se realizó la planificación de los trabajos considerando un enfoque plurianual, tanto para las sucursales como para los procesos críticos de la Entidad. Esto incluyó la realización de seguimientos y revisiones periódicas, en base a los resultados obtenidos a partir de la elaboración de una matriz de riesgos. Esta matriz constituye una herramienta de gestión que permite identificar los procesos, actividades y productos más importantes del Banco y la magnitud de riesgos a los cuales se encuentran expuestos.

El Plan Anual de Auditoría Interna para el ejercicio 2022, aprobado por el Comité de Auditoría – BCRA y el Directorio de la Entidad, fue elaborado de acuerdo con lo requerido por la normativa del BCRA y considerando la planificación estratégica de la Entidad, su Propósito, Visión y los objetivos institucionales. El mismo incluyó la realización de 170 trabajos de Auditoría Interna (ciclos generales, auditoría de sucursales y centros empresas y trabajos de auditoría continua) en Banco Patagonia y más de 30 trabajos en sus Subsidiarias.

Algunos trabajos relevantes incluidos en el Plan fueron:

- Canales Electrónicos.
- Ciberseguridad.
- Gestión de la Continuidad del Negocio.
- Revisión de Seguridad Lógica y Protección de Activos Informáticos.
- Protección de Usuarios de Servicios Financieros.
- Gestión Integral de Riesgos.
- Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.
- Comercio Exterior y Cambios.
- Ciclos Préstamos y Depósitos.
- Compras y Pagos a Proveedores.
- Costo de Personal.
- Evaluación de empresas subsidiarias.
- Revisión del Plan Estratégico.
- Sistema de Inversiones Front Office.
- Ciclo de Administración de Sucursales.

Detalle ejemplificativo de procedimientos efectuados por Auditoría Interna

Proceso	Revisiones de auditoría interna
Sucursales	Se mantuvo un esquema de revisión trianual, con revisiones presenciales y a distancia, complementado a través del monitoreo de una serie de indicadores y alertas implementados en el marco de las actividades correspondientes a Auditoría Continua. La revisión se basó en pruebas sustantivas y de cumplimiento relativas a la administración de efectivo, los cajeros automáticos, las operaciones por caja, cheques, controles de Prevención de Lavado de Activos y aspectos administrativos y de seguridad, entre otros.
Costo de Personal	Se analizaron las gestiones vinculadas a la Responsabilidad Social Empresaria de la Entidad, a través de la verificación de las acciones definidas para el año 2022 y el análisis del proceso de control sobre los clientes cuyas operaciones de crédito requieren de la presentación de documentación vinculada al riesgo social y ambiental, entre otros.
Compras y Pago a Proveedores	Se controló el cumplimiento de lo establecido por el Banco en la normativa vigente respecto a las modalidades de contratación de proveedores, la existencia e integridad de la documentación que respalda las compras, los pagos y los esquemas de autorización, a efectos de garantizar la transparencia de dichos procesos y los controles realizados al momento de incorporar nuevos proveedores. Asimismo, se validaron los resultados obtenidos de los indicadores y alertas implementados por Auditoría continúan vinculados al proceso de Compras y Pagos a Proveedores realizadas durante el año en curso.
Protección de Usuarios de Servicios Financieros	Se examinaron los controles y el procedimiento de atención de reclamos de la clientela y el cumplimiento de diferentes normativas emitidas por Organismos de Contralor, enfatizando en el análisis de los procesos vinculados a la experiencia del cliente, tales como: análisis de causa raíz de los reclamos y existencia de canales para recepción de estos.
Prevención del Lavado de Activos, del Financiamiento al Terrorismo y otras Actividades Ilícitas	Se efectuaron actividades de control desde todas las jefaturas que conforman la Gerencia de Auditoría Interna, entre las que se destacan las auditorías de los procedimientos de control implementados por la Entidad para la generación y monitoreo de alertas y de los sistemas informáticos involucrados en esta operatoria.
Ciberseguridad	Se verificó la existencia de medidas, políticas y procedimientos vinculados a esta temática evaluando los mecanismos de identificación de riesgos y los procedimientos de control implementados, la existencia de herramientas de monitoreo, de protocolos de respuesta a incidentes de ciberseguridad, el control de accesos y prevención de fugas de información, la realización de ciber ejercicios o simulacros de ciberataques y actividades de capacitación y concientización sobre los riesgos de ciberseguridad.
Plan Estratégico de la Entidad	Se realizó una evaluación del proceso de elaboración del Plan Estratégico, el cual contiene los diferentes resultados corporativos, los objetivos y acciones para su cumplimiento, analizando además la comunicación del mismo en la Entidad y el proceso de seguimiento implementado para el acompañamiento de su ejecución a lo largo del ejercicio.

Durante 2022, acompañando la definición general del Banco, el equipo de Auditoría Interna desarrolló sus actividades bajo una modalidad de trabajo híbrida (esquema mixto de presencialidad y trabajo remoto) para todo el equipo.

Desafíos para 2023

- Desarrollar nuevos indicadores/automatización de procesos a través de Auditoría Continua.
- Diseñar y ejecutar el Tablero de Indicadores de la Gerencia.

Monitoreos

Durante 2022, la Gerencia de Auditoría Interna:

- Realizó el monitoreo de diferentes temáticas tratadas en las reuniones de Directorio y en los diferentes Comités existentes en el Banco.
- Continuó con las actividades vinculadas a seguimiento de la Estrategia de Transformación Digital en base a la cual se desarrollan diferentes proyectos en Banco Patagonia de cara a los cambios en el entorno de negocios.
- Implementó nuevos alertas e indicadores bajo la metodología de Auditoría Continua que abarcan distintas temáticas y complementan las revisiones efectuadas en sucursales, en procesos centralizados, sistemas y fraudes.
- Verificó el cumplimiento de los controles relacionados con la aplicación de las Medidas Mínimas de Seguridad en sucursales a través del Centro de Monitoreo Remoto.

100% de Sucursales monitoreadas bajo la modalidad de Auditoría Continua.

Respecto a las actividades orientadas a asegurar la Continuidad Operativa del Negocio de la Entidad, se realizó el monitoreo de las mismas a través de la realización de las siguientes tareas:



Novedades y principales proyectos llevados a cabo en el año sobre Auditoría Interna

Durante 2022, integrantes de la Gerencia de Auditoría Interna participaron en grupos de trabajo vinculados a proyectos relevantes y otras acciones llevadas adelante en la Entidad.

Desde el Comité de Auditoría se acompañó la evolución de la Estrategia de Transformación Digital de la Entidad, tomando conocimiento de los principales lineamientos y acciones desarrolladas y a desarrollar y contando con la participación del Superintendente de Tecnología y Negocios Digitales en algunas de sus reuniones.

Por otra parte, desde la Gerencia de Auditoría Interna se participó del programa de visitas a la Red de Sucursales organizado con el fin de relevar ítems emergentes que acompañen las mejoras en el desarrollo de la operatoria/negocio, de los procesos y de la experiencia del cliente.

Algunos proyectos destacados realizados por la Gerencia de Auditoría Interna a efectos de alinear su actividad con cuestiones estratégicas del Banco:

Aplicativo de Gestión de actividades de la Gerencia	Automatización de procedimientos de auditoría interna	Proyecto de la Entidad
Se finalizó la implementación del aplicativo de gestión integral de las actividades de auditoría interna que incluye el planeamiento anual de actividades, su ejecución, el resguardo de los papeles de trabajo, la administración de horas trabajo, la emisión y calificación de los informes, el seguimiento de observaciones y la generación de reportes, entre otros.	Con el objetivo de optimizar las tareas demandadas por distintos equipos de auditoría, se automatizaron procedimientos de auditoría interna a través de la metodología de Auditoría Continua y el uso de analítica de datos. Esto permitió redireccionar los recursos a tareas no rutinarias e incrementar la frecuencia y alcance en la ejecución de los controles.	Se participó de grupos de trabajo vinculados a proyectos relevantes y soluciones llevadas adelante por el banco tales como: Proyecto Agrupador Guapa, MODO y Apple Pay billetera virtual, nuevo perfil de cajero comercial, virtualización de aplicaciones y escritorios, cuentas comercios, On Boarding digital, tratamiento de información referida a identidad de género, E-Cheq, Club Patagonia, Modelo de Estimación de Ingresos – Personas, Nuevo Modelo de Scoring por análisis de personalidad.

Política para la gestión de fraudes e ilícitos

A lo largo de 2022, el Banco fue receptor de denuncias, internas y externas, de posibles fraudes. A partir de esto, se realizaron los análisis correspondientes según los procesos de la Entidad de manera profesional y objetiva, donde hubo interacción con las Gerencias y sectores del Banco correspondientes según cada caso. Todas las investigaciones fueron ejecutadas por el Sector de Investigaciones Especiales bajo los lineamientos de la Política de Gestión de Fraudes e Ilícitos y la Política para la Gestión del Canal de Denuncias (Línea Ética).

Durante el año, se continuó promoviendo y participando en diferentes acciones vinculadas a la mejora de los controles aplicados en los canales electrónicos, tales como redefiniciones de límites y actualización de diferentes parámetros, modificación de procedimientos operativos, análisis de nuevas herramientas de prevención vinculadas a la transaccionalidad en canales y acciones de recupero sobre actividades fraudulentas identificadas, entre otros, desde el Sector de Investigaciones Especiales.

Las políticas y procedimientos anticorrupción fueron comunicadas a todos los integrantes de la Entidad.

Todas las personas que forman parte del Banco han sido informadas sobre las políticas y procedimientos de anticorrupción vigentes. Adicionalmente a la comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción, se sumó este año el grupo WORK-PLA de Workplace (la plataforma de comunicación interna) a los fines de mantener un encuentro cotidiano tanto con la red de sucursales como con las áreas centralizadas para la divulgación de todo lo referente a políticas y procedimientos de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.



Desafíos para 2023

- Profundizar las gestiones en torno a consolidar el concepto de Integridad Sostenible, apalancando sobre los ejes de difusión y concientización.
- Robustecer los procesos de debida diligencia actuales sobre la cadena de valor.
- Extender las políticas de integridad en las operaciones activas que el Banco financia (segmento grandes empresas).

Política de Gestión del Canal de Denuncias

A través de la Línea Ética del Banco, los colaboradores y proveedores pueden comunicar la existencia de irregularidades que afecten los principios de integridad institucional. Estas irregularidades se realizan anónimamente o revelando la identidad del denunciante por medio de una gestión segura y confidencial.

El Comité de Auditoría es responsable de la definición de los procesos y procedimientos para la puesta en práctica y funcionamiento del marco de gestión de la Línea.

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

- Total confidencialidad en el tratamiento.
- Presunción de inocencia y respeto por los derechos de las personas presuntamente implicadas.
- Prohibición de cualquier tipo de represalia contra denunciantes de buena fe, ejerciendo una efectiva protección de estos.
- Rigor en las investigaciones que se lleven a cabo, a través del análisis exhaustivo de los hechos denunciados, para asegurar la veracidad de las posibles irregularidades.

Se podrán denunciar hechos relacionados a: todo aquello que atente contra el Código de Ética y el Clima Organizacional; posibles situaciones de fraude y/o corrupción; conflictos de intereses; descuido o uso inapropiado de los activos de la Entidad; y *mobbing* (acoso laboral).



Línea Ética

Teléfono:

línea gratuita 0800-999-4636

Formulario web:

www.resguarda.com/bancopatagonia

Correo electrónico:

LineaEtica@resguarda.com

Sistema de reclamos para grupos de interés externos

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



08

CAPITAL
FINANCIERO



CAPITAL FINANCIERO

Análisis financiero y de resultados de la entidad

El presente análisis fue elaborado tomando como base los estados financieros consolidados de Banco Patagonia al 31 de diciembre de 2022 de acuerdo con el marco contable basado en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), establecido por el Banco Central de la República Argentina (BCRA), y por lo tanto se encuentra expresado en moneda constante del 31 de diciembre de 2022 (NIC 29 “Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias”).

Asimismo, el Banco 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. “En Liquidación” y GPAT Compañía Financiera S.A.U.

Al 31 de diciembre de 2022, Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E. “En Liquidación” se encuentra en proceso de retiro de las operaciones en Uruguay y su actividad está restringida a las operaciones vinculadas con la cancelación final de sus activos, pasivos y devolución de los valores en custodia remanentes, estando imposibilitada de captar nuevas operaciones.

Dicho proceso comenzó el 31 de marzo de 2022 mediante la presentación de la correspondiente solicitud ante el Banco Central de Uruguay. Con fecha 30 de junio de 2022, habiéndose cumplido los requisitos previos establecidos en las normas del sistema financiero uruguayo, la Asamblea de Accionistas de la Sociedad aprobó su disolución anticipada en el marco de la Ley de sociedades comerciales vigente en dicho país, la designación de los liquidadores y la modificación de la denominación social a Banco Patagonia (Uruguay) S.A.I.F.E. “En Liquidación”.

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

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

b) Con respecto a la valuación de Prisma Medios de Pago S.A., se consideraron las directrices establecidas por el BCRA, que dispuso el tratamiento contable a dispensar a la inversión. Al 31 de diciembre de 2022, la tenencia ha sido transferida en su totalidad, por lo tanto, el Banco no posee participación accionaria en la sociedad. De haberse aplicado el criterio previsto bajo NIIF 9, al 31 de diciembre de 2021 se hubiera registrado un mayor activo con contrapartida en resultados y, por lo tanto, un menor resultado en el ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2022.

La Entidad controlada GPAT Compañía Financiera S.A.U, en función a lo dispuesto por el BCRA en su Comunicación “A” 7181 emitida el 17 de diciembre de 2020, no aplicó el modelo de deterioro de la sección 5.5 “Deterioro de valor” de la NIIF N°9 “Instrumentos financieros” aplicable para las “Previsiones por Riesgo de Incobrabilidad”, dado que se encontraba postergada su implementación para el 1° de enero de 2022.

Mediante la Comunicación “A” 7427 emitida por el BCRA con fecha 23 de diciembre de 2021, dispuso que determinadas entidades financieras de los grupos “B” y “C” podrían optar por postergar hasta el 1° de enero de 2023 la aplicación del punto 5.5 de la NIIF 9.

GPAT optó por aplicar el punto 5.5 de la NIIF 9 a partir del 1° de enero de 2022, sin que se produzcan efectos significativos en resultados acumulados al 31 de diciembre de 2022 y 2021.

Resultado del Ejercicio 2022

(Cifras expresadas en moneda homogénea del 31 de diciembre de 2022)

El ejercicio económico 2022 finalizó con un resultado integral total positivo de \$ 14.731,7 MM que representa un incremento de 18,3% (\$ 2.278,7 M) con respecto al ejercicio anterior (\$ 12.453,0 MM). A continuación, se detallan las principales variaciones en la composición del resultado, expresadas en moneda constante:

El resultado neto por intereses alcanzó \$ 148.722,0 MM con un aumento de 39,3% (\$ 41.940,6 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 106.781,4 MM).

A continuación se detalla su composición:

Los ingresos por intereses totalizaron \$ 339.296,9 MM con un incremento de 45,7% (\$ 106.357,4 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 232.939,5 MM).

El principal ingreso corresponde al resultado de los instrumentos financieros a valor razonable con cambios en ORI que totalizó \$ 190.241,1 MM duplicándose respecto del ejercicio anterior (\$ 95.413,3 MM). Este incremento se origina en el doble efecto tasa - volumen, como consecuencia de la suba progresiva de las tasas dispuesta por el BCRA a lo largo del año (TNA 75% versus 38% a fin de cada ejercicio), que derivó en una mayor tenencia de instrumentos del BCRA.

En lo que respecta a los intereses por préstamos otorgados al sector privado no financiero totalizaron \$ 91.808,0, incrementándose 19,6% (\$ 15.047,3 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 76.760,7 M). En cuanto a su composición los principales incrementos de dieron en las líneas de adelantos por \$ 9.677,5 MM y en tarjetas de crédito por \$ 2.472,1 MM.

Los egresos por intereses totalizaron \$ 190.574,9 MM con un incremento de 51,1% (\$ 64.416,8 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 126.158,1 MM), como consecuencia del crecimiento de la cartera de depósitos. Y por un mayor devengamiento de intereses por depósitos a plazo fijo por \$ 36.614,1 MM y por las cajas de ahorro remuneradas por \$ 22.082,3 MM, acompañando la suba progresiva de la tasa mínima garantizada dispuesta por el BCRA.

El resultado neto por comisiones alcanzó \$ 16.119,4 MM con una disminución de 12,3% (\$2.264,1 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 18.383,5 MM).

A continuación se detalla su composición:

Los ingresos por comisiones totalizaron \$ 24.477,0 MM, disminuyendo 6,9% (\$ 1.801,1 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 26.278,1 MM) debido principalmente a menores comisiones vinculadas con depósitos en \$ 555,8 MM, con seguros por \$ 361,9 MM y con paquetes de productos por \$ 361,1 MM.

Los egresos por comisiones totalizaron \$ 8.357,6 MM, aumentando 5,9% (\$ 463 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 7.894,6 MM).

El resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados fue de \$ 5.350,7MM incrementándose 24,7% (\$1.061,1 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 4.289,6 MM) producto de mayores resultados vinculados con la cartera de títulos por \$ 2.724,3 MM, compensados parcialmente por la disminución de los resultados por las operaciones a término de moneda extranjera por \$ 1.663,2 MM.

La diferencia de cotización de oro y moneda extranjera fue de \$ 6.030,0 MM frente a \$ 3.281,5 MM del ejercicio anterior, como consecuencia de una aceleración en el ritmo devaluatorio del tipo de cambio durante el ejercicio 2022.

El resultado por ingresos operativos fue de \$17.236,7 MM incrementándose 67,0% (\$ 6.912,8 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 10.323,9 MM). La variación más significativa corresponde a la desafectación de provisiones por pérdidas esperadas de las financiaciones, y en particular, la previsión desafectada por la financiación otorgada a Al Zenith Netherlands B.V. en oportunidad de la venta del 51% de la participación accionaria en Prisma Medios de Pago S.A.

El cargo por incobrabilidad fue de \$ 5.494,2 MM frente a \$ 1.968,5 MM del ejercicio anterior, incrementándose 179,1%.

En cuanto a los indicadores de calidad de cartera, el indicador que compara la cartera irregular con el total de las financia-

ciones (calculado de acuerdo con la norma de clasificación de deudores del BCRA) fue de 0,6%, frente a 0,7% del ejercicio anterior.

Con respecto al ratio de cobertura de la cartera irregular con provisiones pasó de 295,2% a 237,6% a fines de 2022.

Los beneficios al personal alcanzaron \$ 33.874,7 MM, manteniéndose en niveles similares al ejercicio anterior (\$ 34.179,6 MM).

Los gastos de administración alcanzaron \$ 19.085,3 MM con una disminución de 8,8% (\$ 1.849,1 MM) respecto del año anterior (\$ 20.934,4). Los principales ahorros se hicieron en los gastos de mantenimiento, conservación y reparaciones por \$ 824,8 MM, transporte de valores por \$ 363,0 MM y en electricidad y comunicaciones por \$ 337,3 MM.

Por su parte, los otros gastos operativos ascendieron a \$ 26.186,3 MM incrementándose 6,5% (\$ 1.604,1 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 24.582,2 MM), debido a mayores impuestos pagados sobre los ingresos brutos por \$ 3.559,1 MM, compensado por menores cargos por otras provisiones por \$ 1.582,0 MM.

Otro resultado integral (ORI)

El ORI del ejercicio 2022 fue una pérdida de \$ 3.766,7 MM frente a una pérdida de \$ 1.352,6 MM del ejercicio anterior. La principal variación corresponde a la pérdida por \$ 2.945,2 MM correspondiente a los instrumentos financieros a valor razonables con cambios en el ORI como consecuencia de la baja de las cotizaciones de mercado de títulos públicos, principalmente en el primer semestre del año.

ROE (Retorno sobre el patrimonio neto) y ROA (Retorno sobre los activos)

El ROE y el ROA calculados sobre el resultado del ejercicio fueron de 16,4% y 2,9%, respectivamente, superando a los obtenidos en el ejercicio anterior: 11,9% y 2,1%. Por otra parte, el ROE y el ROA calculados sobre el Otro Resultado Integral del ejercicio fueron de 13,1% y 2,3% respectivamente, frente a 10,3% y 1,6% del ejercicio 2021.

Estado de Situación Patrimonial

El total de los activos de la entidad alcanzaron \$ 914.025,3 MM con un crecimiento de 0,8% (\$ 7.596,0 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 906.429,3 MM), mientras que el total de pasivos alcanzó \$ 753.854,0 MM con una disminución de 0,9% (\$ 7.135,6 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 760.989,6 MM).

Evolución de préstamos y otras financiaciones

La cartera de préstamos y otras financiaciones alcanzó \$ 261.371,5 MM representando una disminución en términos reales de 19,7% (\$ 64.322,7 MM) respecto al año anterior (\$ 325.694,2 MM), traccionada principalmente por la disminución de los préstamos documentados por \$ 66.277,4 MM.

Evolución de depósitos

Los depósitos totales alcanzaron \$ 659.910,1 MM manteniéndose prácticamente en los mismos niveles del año anterior (\$ 663.083,5 MM).

Los depósitos del sector privado no financiero totalizaron \$ 617.491,6 MM, incrementándose 0,9% (\$ 5.410,5MM) con respecto al año anterior (\$ 612.081,1 MM), destacándose el incremento de las inversiones a plazo fijo por \$ 44.650,9 MM, compensadas por la disminución de los depósitos en cajas de ahorro y en las cuentas corrientes por \$ 18.142,7 MM y \$ 13.496,9 MM, respectivamente.

Ratio de liquidez

Los activos líquidos sobre el total de los depósitos ascendieron a 87,4% frente a 76,9% del ejercicio anterior. Los activos líquidos (Efectivo y Depósitos en Bancos, Títulos de Deuda e Inversiones en Instrumentos de Patrimonio, neto de pases) totalizaron \$ 577.061,2 MM incrementándose 13,1%% con respecto al año anterior (\$ 510.094,9 MM). Esta mayor liquidez se corresponde principalmente con el crecimiento de la cartera de títulos por \$ 90.294,8 MM.

Índices de Patrimonio Neto

El índice de solvencia medido en términos de patrimonio neto sobre el total del pasivo fue de 21,2 %, frente a 19,1% del año anterior. El apalancamiento, que se obtiene del cociente entre el patrimonio neto sobre el total de activos fue de 17,5%, frente a 16,0% del año anterior.

Inmovilización de Capital

El indicador de inmovilización de capital, entendido como los activos fijos (propiedad planta y equipo y activos intangibles) sobre el activo total fue de 22,5%, frente a 24,9% del año anterior.

Capitalización

La Entidad posee una sólida posición de solvencia, medida en términos de capitales mínimos, mostrando al 31 de diciembre 2022, un exceso de integración de \$ 106.070,3 MM con respecto a lo exigido por la normativa del BCRA (\$ 39.162,1 MM).

Estructura consolidada de situación financiera y de resultados

A continuación se expone el estado consolidado situación financiera del grupo al 31 de diciembre de 2022, comparativo con los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2021 y 2020.



Estructura financiera consolidada (en miles de \$)	2022	2021	2020
Efectivo y depósitos en bancos	100.733,3	133.872,5	179.711,9
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	4.303,5	4.151,7	4.545,8
Instrumentos derivados	860,5	1.279,4	842,5
Operaciones de pase	136.604,5	124.872,0	23.559,7
Otros activos financieros	18.349,6	9.660,7	7.556,7
Préstamos y otras financiaciones	261.371,5	325.694,2	335.620,9
Otros títulos de deuda	335.401,9	245.258,9	261.453,8
Activos financieros entregados en garantía	18.241,2	16.426,4	25.713,2
Activos por impuestos a las ganancias corriente	132,9	1.785,3	54,6
Inversiones en Instrumentos de Patrimonio	18,6	2.129,6	2.504,3
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	1.124,0	1.181,0	1.330,1
Propiedad, planta y equipo	33.686,3	34.992,0	34.743,4
Activos intangibles	806,6	1.275,7	1.444,0
Activos por impuesto a las ganancias diferido	146,7	1.007,4	8.995,8
Otros activos no financieros	2.244,2	2.842,4	2.653,1
Activos no corrientes mantenidos para la venta	-	-	439,0
TOTAL DE ACTIVO	914.025,3	906.429,3	891.168,9

Estructura financiera consolidada (en miles de \$)	2022	2021	2020
Depósitos	659.910,1	663.083,5	645.431,1
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	-	293,00	-
Instrumentos derivados	40,00	114,50	-
Operaciones de pase	-	189,90	13,80
Otros pasivos financieros	35.434,5	32.290,8	29.604,8
Financiaciones recibidas del BCRA y otras instituciones financieras	19.652,6	14.547,0	12.172,7
Obligaciones negociables emitidas	1.077,5	1.227,4	2.872,9
Pasivo por impuestos a la ganancia corriente	2.554,0	400,3	4.097,3
Provisiones	1.296,7	1.948,7	5.565,2
Pasivo por impuestos a las ganancias diferido	5.849,4	0,0	0,0
Otros pasivos no financieros	28.039,1	46.894,6	42.921,8
TOTAL DE PASIVO	753.853,9	760.989,7	742.679,6
PATRIMONIO NETO	160.171,3	145.439,7	148.489,5
TOTAL DE PASIVO MÁS PATRIMONIO NETO	914.025,3	906.429,3	891.168,9



A continuación se expone el Estado consolidado de resultados el grupo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, comparativo con el ejercicio anterior.

Estructura consolidada de resultados (en miles de \$)	2022	2021
Ingresos por intereses	339.296,9	232.939,5
Egresos por intereses	-190.574,9	-126.158,1
Resultado neto por intereses	148.722,0	106.781,4
Ingresos por comisiones	24.477,0	26.278,1
Egresos por comisiones	-8.357,6	-7.894,6
Resultado neto por comisiones	16.119,4	18.383,5
Resultado neto por med. de instrum. financ. a valor razonable c/cambios en rdos.	5.350,7	4.289,6
Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado y a VR con cambios en ORI	-234,0	1.540,1
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	6.030,0	3.281,4
Otros ingresos operativos	17.236,7	10.323,9
Cargo por incobrabilidad	-5.494,2	-1.968,5
Ingreso operativo neto	187.730,6	142.631,4
Beneficios al personal	-33.874,7	-34.179,6
Gastos de administración	-19.085,3	-20.934,4
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	-3.707,7	-3.817,1
Otros gastos operativos	-26.186,3	-24.582,2
Resultado operativo	104.876,6	59.118,1
Resultado por asociadas y negocios conjuntos	-244,0	98,9
Resultado por la posición monetaria neta	-73.122,5	-38.384,7
Resultado antes de impuestos	31.510,1	20.832,4
Impuesto a las ganancias	-13.011,7	-7.026,8
Resultado neto del ejercicio	18.498,4	13.805,6
Otro Resultado Integral (ORI)	-3.766,7	-1.352,6
ORI que no se reclasificarán al resultado del ejercicio	-	-
Revaluación de propiedad y equipo e intangibles	-	-420,9
ORI que se reclasificarán al resultado del ejercicio	-	-
Diferencia de cambio por conversión de Estados Financieros	-56,9	-167,1
Resultado por instrumentos financieros a valor razonable con cambios en ORI	-3.709,8	-764,6
Resultado integral total	14.731,7	12.453,0

Estructura consolidada de flujo de efectivo

Variación de efectivo del ejercicio (en miles de \$)	2022	2021
Fondos utilizados por las actividades operativas	-1.410,2	-341,0
Fondos utilizados en las actividades de inversión	-688,4	-2.755,9
Fondos utilizados en las actividades de financiación	-3.683,0	-5.535,3
Efecto de las variaciones del tipo de cambio	44.716,7	20.394,1
Efecto del resultado monetario de efectivo y su equivalente	-72.074,3	-57.601,3
Disminución neta del efectivo y equivalentes	-33.139,2	-45.839,4

Procedimiento para el pago de dividendos según las normas aplicables

El BCRA, establece en su normativa, un procedimiento de carácter general para que las entidades financieras puedan distribuir utilidades sin afectar su liquidez y solvencia. En este orden, establece un procedimiento específico para determinar el resultado distribuable y demostrar que el pago de dividendos en efectivo no afecta la solvencia y liquidez de las Entidades.

Por su parte la CNV, dispone que 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 del pago efectivo 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.

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 efectuada por el 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, sus eventuales requerimientos de liquidez y márgenes adicionales de capital, y otros factores que considere relevantes, resguardando en todo momento la solvencia de la Entidad y teniendo en cuenta los procedimientos y limitaciones establecidos por los organismos de control.

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

Con fecha 16 de diciembre de 2021, el BCRA emitió la Comunicación "A" 7421 mediante la cual dispuso que, con vigencia desde el 1° de enero de 2022 y hasta el 31 de diciembre de 2022, se podrá distribuir resultados por hasta el 20% del importe que hubiera correspondido de aplicar las normas sobre "Distribución de resultados". Asimismo, estableció que las entidades financieras que cuenten con la autorización del BCRA para distribuir sus resultados deberán realizar esa distribución en 12 cuotas iguales, mensuales y consecutivas.

Finalmente, con fecha 15 de diciembre de 2022, mediante la Comunicación "A" 7659, dispuso la suspensión de la distribución de resultados con vigencia a partir del 1° de enero 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Proyecto de distribución de utilidades (información en moneda histórica)

La Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 23 de abril de 2020, aprobó la distribución de utilidades correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, constituyendo una Reserva Facultativa por miles de pesos 14.105.319. Adicionalmente, aprobó desafectar en forma parcial dicha reserva en miles de pesos 7.764.051 para aplicarla al pago de Dividendos en Efectivo.

La Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 22 de abril de 2021, aprobó la distribución de dividendos en efectivo correspondiente al ejercicio finalizado 31 de diciembre de 2020 por miles de pesos 5.239.945.

Posteriormente, la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2022 resolvió la siguiente distribución de utilidades correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021:

Concepto	Importe en moneda histórica
A Reserva Legal (20% s/7.012.206)	1.402.441
A Reserva Facultativa para Futura Distribución de Utilidades	5.609.765
TOTAL	7.012.206

Con fecha 2 de junio de 2022, el BCRA autorizó el pago de dividendos en efectivo por 5.870.349 a ser abonados en doce cuotas mensuales, iguales y consecutivas de 489.196 de acuerdo con la metodología establecida por la Comunicación "A" 7421 del BCRA. Dichos dividendos, habían sido previamente aprobados por las Asambleas de Accionistas celebradas en abril de 2020 y 2021. Al 31 de diciembre de 2022, se habían desembolsado la totalidad de las cuotas.

El resultado del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022 ascendió a 18.498.414, de los cuales el 20%, es decir 3.699.683, debe asignarse a la constitución de la Reserva Legal.

El remanente se pone a disposición de la Asamblea de Accionistas de la entidad.

A continuación, se expone el proyecto de distribución de utilidades por el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2022, el mismo se realiza en pesos:

Concepto	Importe en miles de pesos
Resultados No Asignados ⁽¹⁾	52.170.185
A Reserva de Utilidades Reserva Legal (20% s/ 18.498.414)	3.699.683
Saldo distribuible del Ejercicio ⁽²⁾	14.798.731
A disposición de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas	14.798.731
1) Incluye "Reservas Facultativas para Futura Distribución de Resultados" por miles de pesos 33.671.771 más Resultados No Asignados por miles de pesos 18.498.414.	
2) Resultado del ejercicio por miles de pesos 18.498.414 neto de Reserva Legal por miles de pesos 3.699.683.	



09

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.

Perfil de los clientes

Banco Patagonia ofrece una amplia oferta de productos y servicios que llegan a las personas, empresas, instituciones del sector público y entidades financieras de todo el país.

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.

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

Centrados en posicionar la marca como el principal Banco elegido por sus clientes, Banco Patagonia lleva adelante un plan estratégico con objetivos claros de cumplimiento anual que le permiten mantener una posición competitiva en el mercado financiero. Es así como trabaja para atender las demandas de cada uno de los segmentos que atiende mediante los diferentes canales digitales y presenciales.

Negocios de Personas

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.

Seguros

+ de 185.000 seguros voluntarios vendidos en 2022

+ de \$ 2.300 MM de ingresos por el Negocio integral de Seguros durante 2022

Para facilitar la gestión de los clientes, se continuó incorporando opciones de contratación en la Plataforma Digital: este año se dispuso la opción de adquisición online del seguro de autos. De esta manera, el Banco amplió la oferta de Seguros en la plataforma para que los clientes de los distintos segmentos accedan a los productos de acuerdo con sus necesidades.

Además, se continuó brindando soluciones innovadoras para el segmento empresas, pymes y el segmento Agro. Para una mejor experiencia de los usuarios, se ofreció un servicio de asistencias Premium incluidas en los productos vigentes.

Como novedad, este año se lanzaron los productos de Seguros Singular con coberturas y asistencias a medida cubriendo todas y cada una de las necesidades de los clientes del Banco.

La capacitación del equipo es clave para que los clientes se encuentren bien asesorados. Para ello, se complementaron los cursos con la capacitación continua y obligatoria de la Superintendencia de Seguros de la Nación, cumpliendo con el marco normativo vigente.

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.

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

Durante 2022, se continuó trabajando en la digitalización y eficiencia de los procesos. En este sentido, con el fin de brindar una mejor experiencia al cliente en los procesos de venta, se creó "Venta al Toque". Con un proceso más acotado que el tradicional, los clientes que cumplen con determinadas condiciones pueden solicitar un préstamo de forma más ágil.

Continuando con las mejoras en los procesos de venta, se incorporó -para la modalidad de "Venta Remota"- la aceptación mediante Patagonia Móvil. Además, se habilitó la venta de Préstamos Personales mediante la Plataforma Comercial para el Centro de Contacto.

Tarjetas de Crédito

A lo largo del año, se trabajó para mejorar las alternativas de autogestión a través de los canales digitales. De esta forma, se incorporaron más opciones sin requerir la asistencia de un ejecutivo de cuenta.

- Denuncia por robo o extravío de tarjeta de crédito (Visa y Amex) desde e-bank y Mobile.
- Habilitación de tarjetas de crédito (Visa y Amex) desde e-bank y Mobile.
- Implementación de Apple Pay, contribuyendo a la transformación digital con la última tecnología disponible: pagos sin contacto a través de dispositivos.

Tarjetas de débito

El Banco busca continuamente mejorar la experiencia del cliente, y durante el 2022 lo llevó a cabo con las siguientes acciones:

- Mejora de los procesos de modificación de datos del domicilio para perfeccionar la recepción de las tarjetas.
- Impulso de la autogestión en los canales.
- Se aumentaron los límites y se incentivó el uso de canales electrónicos para realizar compras, pagos y transferencias.
- Se siguió fomentando el uso de la aplicación MODO, la billetera virtual y el pago con QR que desarrollamos en alianza con otros bancos en el país.
- Se continuó con la digitalización de tarjetas.

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.

Con relación a los Plazos Fijos, siguiendo la línea de agilizar las transacciones, el Banco continuó incentivando el uso de los medios electrónicos como Patagonia e-bank, Patagonia Mobile y Banca Telefónica para el alta de sus tres líneas de Plazos fijos: Plazo Fijo Tradicional, Renta y UVA Precancelable, respetando las tasas mínimas garantizadas por el Banco Central de la República Argentina.

Desafíos para 2023

- Ampliar la oferta de Seguros.
- ▶ Ampliar la oferta de Cajas de Seguridad.
- ▶ Desarrollar la opción de alta online de tarjetas de crédito y débito.
- Mejorar el proceso de autorización y autenticación de compras e-commerce.
- Continuar trabajando en pagos con tecnología NFC.
- Impulsar la oferta de crédito por canales digitales.
- Innovar en la oferta y comunicación hacia el público joven



Negocios con 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.

Corporate, Grandes Empresas, Agronegocios y Pymes

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.

+100.000 gestiones realizadas.

Durante 2022, se consolidó el volumen de negocios y se cumplieron los objetivos de Préstamos y Depósitos correspondientes a Negocios con Empresas.

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.

Con el objetivo de consolidar el acompañamiento a los clientes Empresas, se lanzó el Programa de Incentivo Comercial (PIC Empresas). Este esquema permite conocer y dar seguimiento al esquema de compensación de los colaboradores e incentiva el cumplimiento de las metas comerciales.

En línea con el objetivo de profundizar la cercanía con los clientes, también se lanzó CoPICloto Empresas, nuestra plataforma web que unifica todas las herramientas de gestión e inteligencia comercial, posibilitando una mejor gestión comercial.

También se desarrolló con éxito el Programa de Actualización Empresas, donde se capacitó a más de 50 integrantes de los Centros a través de 8 módulos y 20 expositores, lo que permitió generar un espacio de conocimiento compartido entre los/as Disertantes, los/as Oficiales y los/as Gestores/as de Negocios En lo que respecta al segmento Agronegocios, Banco Patagonia participó nuevamente de EXPOAGRO 2022, la

muestra agroindustrial más importante de la Argentina. Esta instancia es esencial para mantener y mejorar el posicionamiento de marca dentro del sector más relevante de la economía argentina. De igual modo, durante el año se participó de eventos nacionales y regionales como así también exposiciones rurales con firma de convenios y acuerdos para potenciar y acompañar el desarrollo del Segmento.

Entre los acuerdos que se lograron este año, se puso el foco en las cadenas de valor del segmento con propuestas y diseños específicos. Así es que se logró mejorar las condiciones de financiación de tarjetas Agro y se celebraron convenios que favorecieron el financiamiento al segmento Agro. Para fortalecer la relación con este segmento, el Banco cuenta con una estrategia que abarca hasta el 2025 y que contempla diversos pilares que permiten tener una visión integral del negocio.

Todo esto, nos permite brindar más y mejores herramientas a un equipo especializado de atención a este segmento de clientes, alcanzando así sus objetivos comerciales.

Por otra parte, Banco Patagonia se posicionó dentro de los primeros bancos privados en cantidad de operaciones avaladas por las Sociedades de Garantía Recíproca.

En línea con esto, se realizó una nueva acción comercial que alcanzó a más de 45 mil prospectos, con una preaprobación de Acindar Pyme SGR y se desarrolló un nuevo circuito de garantía digital con Garantías BIND SGR, que permitió obtener una respuesta automática sobre la aprobación de una solicitud de avales. Esto nos permite acompañar el desarrollo y crecimiento de las Pymes y sus cadenas de valor industriales, motor principal de la producción del país.

Es de vital importancia para el negocio mantener lazos duraderos con los clientes. Por ello, este año se llevaron adelante diferentes acciones comerciales con clientes y socios para incrementar los vínculos del segmento Pyme, logrando potenciar y fidelizar la relación con los clientes.

En cuanto a Pagos Cash Management, la emisión masiva de Echeqs representó un crecimiento del 400% respecto de 2021 y corresponde al 35% del monto total emitido por Banco Patagonia.

Este año se sumó a la posibilidad de depositar Echeqs por medio de la Plataforma Interbanking, las funciones de Custodia y Rescate, brindando una mejor experiencia de uso a las empresas que operan a través de la plataforma.

Por último, en el servicio de Cobro Cash Management – Cuenta Recaudadora, se incorporaron atributos como el depósito, custodia y rescate de Echeqs; recepción de pagos con transferencias (PCT) de cualquier billetera digital a través de un código QR asociados a la Cuenta Recaudadora; y la habilitación de Terminales de Autoservicio como un nuevo canal para la recepción de efectivo y cheques.

Entre todas las unidades que conforman los Segmentos Mayoristas en conjunto, la gerencia de Empresas cerró el año con un crecimiento mayor al 190% en volumen de emisión de Echeqs.

Entre las iniciativas que se implementaron durante 2022, se destaca el Descuento Facturas de Crédito Electrónicas MI-PyME a través de la plataforma Invoitrade, concretando operaciones por \$10.000 MM.

Desafíos para 2023

- Consolidar una propuesta de valor diferencial para el Segmento de Pequeñas y Medianas Empresas.
- Ampliar nuestra penetración en el segmento
- Agropecuario mejorando nuestra propuesta crediticia y de beneficios para productores.
- Ampliar e incorporar funcionalidades a COP-ICLOTO para facilitar y digitalizar la gestión comercial Mayorista.
- Lanzamiento de línea de préstamo con fin sustentable.
- Mejorar la experiencia del Cliente PyME, logrando una identidad del Segmento y posicionamiento del mercado.
- Ampliar nuestra oferta de Seguros Empresas y Agro.

Productos Mayoristas

+ \$20.000 millones en Echeqs descontados durante 2022

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

Banco Patagonia acompaña las necesidades de sus clientes facilitándoles la operatoria. Desde la implementación de los Echeqs, la operatoria continúa consolidándose año tras año, siendo la funcionalidad de descuento preferida por clientes para acceder a una financiación ágil y segura.

Por otro lado, el Banco continuó promocionando diferentes líneas de financiación a nivel nacional, entre las que permanece la Línea de Inversión Productiva. En estas líneas, se incorpora un componente de impacto ambiental y social, por lo cual el cliente debe firmar una declaración jurada en donde se compromete a no incurrir en perjuicio de estos aspectos.

Línea de financiación	Propósito	\$ colocados
FONDEP LEASING	Incentivar la adquisición de bienes nacionales	1000 millones de pesos
BICE + Banco Mundial	Créditos para inversión a largo plazo	16 millones de pesos
FONDEP RIO NEGRO	Exclusiva para MiPyMEs de la Provincia de Río Negro	200 millones de pesos
FONDEFIN	Exclusiva para MiPyMEs de la Provincia de San Juan	50 millones de pesos

Comercio Exterior

El conflicto armado entre Rusia y Ucrania provocó una gran incertidumbre a nivel global. Las disrupciones en las cadenas de suministros de insumos tuvieron fuerte impacto en los precios internacionales, principalmente en los productos energéticos y alimentos. A raíz de ello, se experimentó un aumento de la inflación mundial y, consecuentemente, un incremento en las tasas de interés de referencia en las principales economías del mundo. En este contexto, durante todo el año, el BCRA continuó perfeccionando la regulación cambiaria con el fin de promover una asignación de divisas más eficiente.

Considerando el contexto actual, el Banco acompañó el negocio de los clientes mediante la asistencia crediticia con utilización de líneas de corresponsales y acciones comerciales para captación de flujos de fondos de importaciones y exportaciones.

En virtud de cumplir en tiempo y forma las normas vigentes y el control del riesgo, durante todo el año se llevaron adelante acciones de eficientización y adecuación de los servicios, adaptando las reglamentaciones internas asociadas a los procesos operativos Comex y sus mapeos de riesgos.

Adicionalmente, el Banco continuó con la actualización permanente de formularios, documentos complementarios y declaraciones juradas, con el fin de estar alineado a los requisitos normativos e instrumentales para cada una de las operaciones de Comercio Exterior y Cambios.

Para lograr una mejor experiencia del cliente, se implementaron varios servicios electrónicos, entre ellos la opción de au-

torización múltiple de solicitudes electrónicas de forma asincrónica, con un solo token asociado; avisos de vencimientos para importadores y exportadores de bienes; mejoras en los servicios existentes de la plataforma e-bank Empresas; y la implementación del proyecto SEPAIMPO, lo que permite optimizar los circuitos de interacción con BCRA y reducir el riesgo cambiario-operacional.

A partir de las más de 60 nuevas disposiciones que modificaron las reglas en el mercado local de cambios durante 2022, el Banco capacitó a todo el personal de las Gerencias de Operaciones Comex y de Gerencia de Soporte al negocio Comex. Las capacitaciones estuvieron orientadas a los controles y procesos que se deben ejecutar para asegurar el cumplimiento de los requerimientos normativos.

Además, se mantuvieron las auditorías internas y externas que permiten detectar oportunidades de mejora para brindar un correcto asesoramiento a los clientes. Del mismo modo, se continuó trabajando en forma conjunta con la Gerencia de Prevención del Lavado de Activos para minimizar los riesgos inherentes a este negocio.

Mantener a los clientes actualizados y establecer un canal de diálogo mejora la experiencia. Por lo que a través de Trade News y el sitio institucional del Banco se comunican los cambios normativos y su impacto en la instrumentación de las operaciones.

Como miembro de la Asociación Bancaria Argentina (ABA), el Banco participó activamente en la Comisión de Operaciones

con el Exterior, brindando asesoramiento continuo al resto de las áreas de la organización y al personal de Banco do Brasil. Asimismo, llevó a cabo una agenda activa de reuniones con clientes del Banco y Banco do Brasil, y participó de diferentes eventos organizados por este último a través de charlas virtuales sobre el contexto cambiario argentino actual y sus perspectivas para el año 2023.

Este año propiciando la autogestión de nuestros clientes, a través de nuestro canal e-bank Empresas, se logró que el 70% de las operaciones de transferencias al exterior y órdenes de pago recibidas del exterior se realicen de forma electrónica, en línea con lo previsto en el Plan estratégico 2021-2025.

Créditos

El Banco consolidó su estrategia de otorgamiento de créditos tanto en los segmentos minoristas como en el mayorista, manteniendo las prácticas de monitoreo y seguimiento de clientes con calificación crediticia activa.

En lo que respecta a los segmentos minoristas, el enfoque se basó en optimizar las calificaciones minimizando los índices de mora; eficientizando los procesos de calificación masivas de clientes, a la vez que se propiciaron las renovaciones de líneas calificadas por métodos tradicionales.

Asimismo, en los segmentos mayoristas se incrementaron las atribuciones crediticias de los distintos comités de crédito para agilizar los tiempos de respuesta a las necesidades de los clientes, como así también desconcentrar las decisiones.

• 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.

Desafíos para 2023

- Continuar evolucionando para lograr el crecimiento de volumen, participación de mercado y expansión de la base de clientes, a partir de oferta de productos, servicios y modelos de atención que aseguren una mejora permanente en el nivel de experiencia brindado a clientes.
- Profundizar el uso de los canales digitales para las transacciones de los clientes, con más capacidad de autogestión para los clientes y mejorar su experiencia.
- Realizar las adecuaciones de sistemas y operativas necesarias, a fin de adecuar los productos a las necesidades del negocio y requerimientos normativos. Esto permitirá ampliar la capacidad de procesos para incrementar los ingresos por servicios y asegurar el cuidado del riesgo.

Para optimizar los procesos de análisis crediticios, se construyeron tableros con indicadores de gestión que permitieron monitorear, medir y tomar acciones correctivas sobre los perfiles de clientes con mayor probabilidad de default. Además, se propició las adaptaciones de diversas normativas internas, bajo la premisa de describir de manera ordenada y metodológica las acciones diarias vinculadas a la calificación y administración de universos de clientes integrantes.

Por otra parte, se avanzó en la elaboración y utilización de nuevos modelos predictivos que permitieron la optimización de la calificación crediticia de los clientes y la calibración en los indicadores de mora conforme al apetito de riesgo definido.

Durante el año, se avanzó con la segunda etapa del nuevo sistema de calificación crediticia de clientes en cartera comercial, lo que permitió mantener en una misma plataforma todo el legajo de crédito de los clientes y determinar el margen de calificación disponible en forma online, con apertura por producto y tipo de riesgo.

En 2022 se categorizaron en términos ambientales y sociales 3.244 propuestas de crédito por \$ 1.050.176,8 millones de los sectores agrícola, automotriz, financiero y petróleo y gas. Todas las propuestas cumplieron con los requisitos solicitados.

Recupero de Créditos

Con el propósito de desarrollar prácticas que contribuyan a reducir y mitigar el eventual impacto en mora de los clientes del Banco, se trabajó en potenciar la eficiencia del ciclo atraso del segmento Personas. Para esto, se implementó el envío de mails y/o mensajes de texto (SMS) recordatorios para cada cliente que haya pactado una promesa de pago, mejorando la tarea del oficial que tiene a cargo la gestión y agilizando la comunicación con el cliente.

En el segmento Empresas se trabajó junto a los sectores comerciales y crediticios en el asesoramiento preventivo, formando así parte de las reuniones mensuales de seguimiento con la Red de Sucursales para el segmento PyME.

Respecto a Garantías, la implementación del nuevo sistema de calificación crediticia de clientes para cartera comercial se comenzó a dar de alta a través de un nuevo proceso. De este modo, se dispondrá de información sistematizada, pública, más precisa y detallada de las distintas garantías con las que opera cada cliente. Esta información será accesible a las áreas comerciales y crediticias del Banco con fines de consulta, emisión de informes, generación de alertas de seguimiento, en-

tre otras funcionalidades incorporadas. Esto facilita la gestión interna de las garantías, sumando seguridad y agilidad a los procesos.

Asimismo, se realizó una actualización de los manuales de procesos, los que incluyen actualmente la digitalización de todas las instancias de ABM de Garantías y establecen nuevas medidas de seguridad para el traslado y guarda definitiva de documentación legal, de conformidad a los estándares consensuados con las áreas de control interno del Banco.

En línea con años anteriores, se continuaron brindando capacitaciones internas a colaboradores con el fin de consolidar el nivel profesional alcanzado, dirigidas principalmente a la Red de Sucursales. Entre los temas abordados se encuentran los siguientes: Instrumentación y ejecución de garantías FOGABA, Utilización de la herramienta SCACS para ABM de Garantías, Inducción a Cajeros Comerciales, Utilización de Emerix para la gestión de mora, entre otras.

Desafíos para 2023

- Generar una hoja de ruta en materia social, ambiental y de gobernanza, haciendo foco en políticas y estrategias vinculadas al cambio climático.
- Realizar las adecuaciones de sistemas y operativas necesarias, a fin de poder ampliar las funcionalidades de las garantías autoliquidables. Esto permitirá que las mismas puedan ser utilizadas para garantizar en forma simultánea varias operaciones de crédito del mismo cliente, recibiendo el tratamiento de garantías genéricas.
- Implementar la tercera etapa de la herramienta de calificaciones de cartera comercial, como así también incluir a los segmentos Pyme y Agropyme.

FINANZAS Y SECTOR PÚBLICO

Mercado de Capitales

Banco Patagonia fue el principal colocador de fideicomisos y la entidad que emitió más Obligaciones Negociables (ON), posicionándose en préstamos a Entidades Financieras reguladas con una participación del 45% de las colocaciones en el mercado de valores emitidas por Entidades y Tarjetas. Este logro fue como resultado del trabajo y el desarrollo de negocios con compañías financieras, entidades financieras y tarjetas para asistirlos tanto crediticiamente como a través del asesoramiento y colocación de sus ON. Esto permitió al Banco estar dentro de los primeros tres lugares durante la mayor parte del año.

En este sentido, Banco Patagonia participó en 63 emisiones con más de 25 emisores. Adicionalmente, el Banco continuó sumando nuevos emisores en la colocación de Obligaciones Negociables tales como: Pampa Energía, YPF Energía Eléctrica, Credicutas, Banco de Servicios Financieros; por un monto de emisión de \$30.216 millones, USD 100 millones, \$ 5.390 millones y \$1.800 millones respectivamente. A su vez, fue colocador en las emisiones de Genneia S.A. y Luz de Tres Picos S.A. alineadas a los Principios de los Bonos Verdes.

En relación con los negocios fiduciarios, se renovó el acuerdo con Mercado Libre, eligiendo nuevamente al Banco como fiduciario, organizador y colocador de sus fideicomisos financieros, a través de la titulización de: a) créditos a vendedores dentro de su plataforma; y b) créditos a consumidores dentro de su plataforma. Dicho acuerdo estuvo reflejado en la emisión de 14 fideicomisos financieros por un monto de \$ 44.813 millones. Así como también participó en la colocación de siete fideicomisos financieros en los cuales Cencosud S.A. era el fiduciante por un monto total de emisión de \$ 14.062 millones.

Durante el año 2022, Banco Patagonia continuó organizando y colocando en el mercado de capitales el programa de financiamiento de la provincia de Río Negro; y colocando letras y bonos de la provincia de Neuquén, permitiendo mejorar el perfil de vencimientos de sus títulos de deuda. Adicionalmente organizó y colocó una nueva emisión de deuda del INVAP nominada en pesos y colocó letras de la provincia de Tierra del Fuego.

Asimismo, el Banco participó como colocador en la emisión de títulos sub soberanos de la Provincia de Tierra del Fuego, incorporándola como nuevo cliente en este tipo de operaciones.

En el plano internacional, se mantiene el acuerdo con UBS BB Investment Bank (con sede en San Pablo, Brasil) para brindar a los clientes en la Argentina un mayor acceso a servicios líderes en banca de inversión y mercados de capitales internacionales conforme los marcos regulatorios existentes.

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.



Clientes Institucionales y Productos Estructurados

Como parte de la estrategia para mantenerse entre las principales entidades del país, Banco Patagonia trabaja con las compañías de seguros para ofrecerles servicios a medida que cubran sus necesidades, incluyendo mejoras en la web de Custodia Global. Además, continúa relacionándose comercial y crediticiamente con las principales Sociedades de Garantías Recíprocas y Fondos de Garantías Provinciales autorizados por el BCRA. 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.

Por otro lado, el grupo continuó trabajando en el crecimiento de la PATAGONIA VALORES SA - AlyC y AN Integral N° 50, quien se desempeña como agente BYMA (Bolsa y Mercados Argentinos) y miembro en MAV (Mercado Argentino de Valores). Este año, se incorporó el rol de colocador de Fondos Comunes de Inversión (ACDI) permitiendo invertir en la familia de Fondos Lombard a los clientes de Patagonia Valores y a futuro la posibilidad de incrementar el abanico de opciones de Fondos de otras Sociedades Gerentes.

Negocios con Sector Público y Universidades

Banco Patagonia busca mantener el liderazgo como agente financiero de las universidades nacionales. Este año, el Banco fue adjudicatario en las licitaciones las Universidades Nacionales de Chilecito y Patagonia Austral.

Para fortalecer el vínculo con las universidades, desarrolló distintas actividades en los campus universitarios para acercar su oferta a los alumnos universitarios.

Considerando que el Banco se propone como desafío incrementar la cartera de universidades privadas, continuó afianzando sus relaciones con la Universidad Abierta Interamericana, Universidad del Salvador, Universidad del Siglo XXI; sumando este año a la universidad de San Andrés y la Universidad de Morón.

Teniendo en cuenta el plan de ampliar el alcance y la accesibilidad de los servicios del Banco a las poblaciones de todo el país, este año se concretó la apertura del centro de atención en Chichinales, en Río Negro.

Asimismo, junto al ANSES, inició un programa de bancarización en zonas rurales, permitiendo que todo adulto mayor puede acceder a los servicios bancarios fomentando así la inclusión financiera.

17 entidades confían en Banco Patagonia.

Un año más liderando 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.

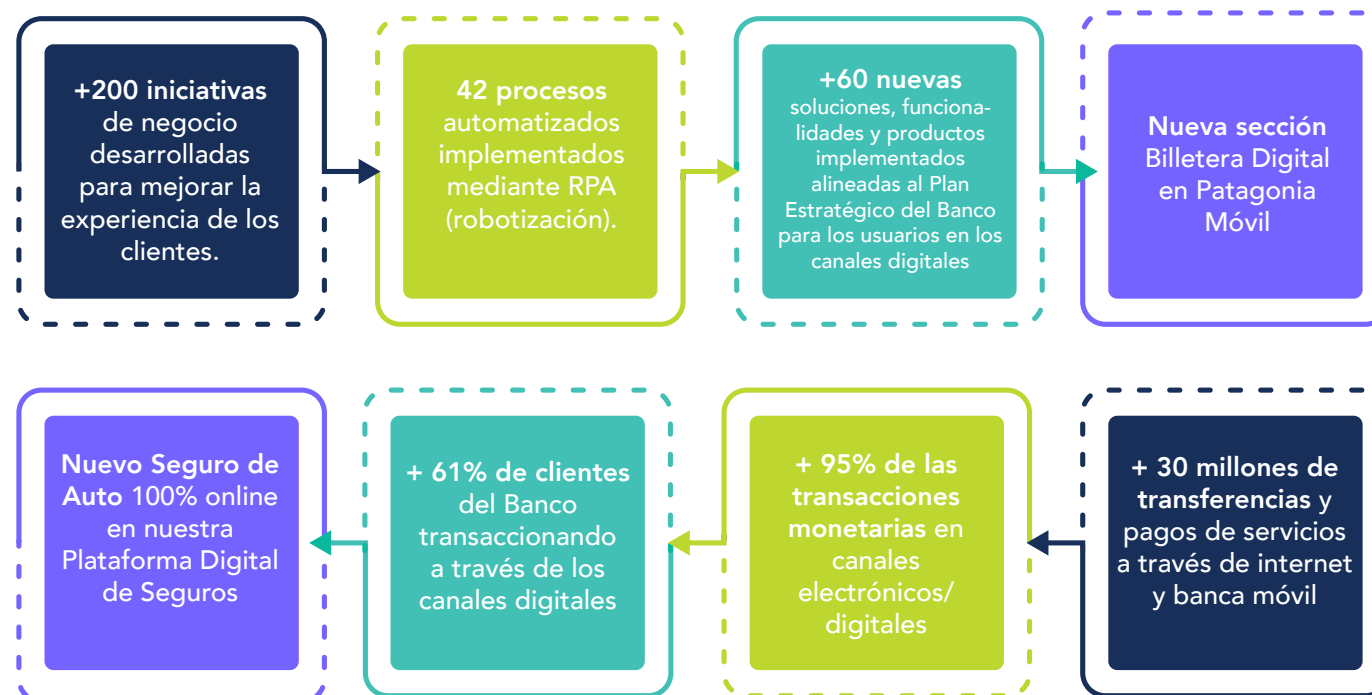
El banco continúa estando dentro de los primeros 3 bancos custodios de Cías. de Seguros

Desafíos para 2023

- Continuar con el liderazgo de Banco Patagonia en las universidades nacionales.
- Incrementar la participación del Banco en universidades privadas.
- Seguir fortaleciendo su rol de Agente Financiero de la Provincia de Río Negro y de sus satélites, municipalidades y empresas.
- Aumentar la participación de clientes de fideicomisos financieros y obligaciones negociales.
- Mantenernos dentro de los primeros 3 bancos custodios de Compañías de Seguros.



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.

Principales avances en el Plan de Transformación Digital de Banco Patagonia.

Más valor en los Canales Digitales

Banco Patagonia desarrolló el primer Bot del Sistema Financiero argentino en incorporar reacciones y la posibilidad de consulta online de reclamos.

El Banco mantuvo un proceso continuo de mejora en la capacidad de su canal de relacionamiento digital (ChatBot y Chat

humano) a partir de la interacción y feedback que recibió de los usuarios. En términos de mejoras a la experiencia de los clientes, las principales iniciativas implementadas fueron:

- Desarrollo del canal de atención digital (ChatBot) para consulta de reclamos.
- Desarrollo del canal de atención digital (ChatBot) en redes sociales (Facebook Messenger) y en sitio institucional de la Entidad.
- Apple Pay desde Patagonia Móvil para pagos con tarjetas Visa.
- Opciones Web y Mobile para denuncias por robo o extravío de tarjetas de crédito y débito. Además, habilitación de tarjetas de crédito de personas, aumento de límite de crédito y actualización de domicilio.
- Modo: mejoras en la UX/UI, con destaque para rediseño que logró disminuir en 2 clicks la cantidad de pasos para pagos con QR, inclusión de la sección billetera digital en la App Patagonia Movil, creando un nuevo espacio para ampliación ofertas presentes en billeteras digitales, como visualización de promociones y feed de actividades, además de una nueva solución de cash back online llamado "reintegro al toque".
- eBank Empresas: implementación del esquema de firmas por inversiones y una nueva funcionalidad para pagos de servicios e impuestos.

Por otro lado, se atendieron requerimientos del ente regulador, entre los que se destaca la implementación de la operativa de transferencias MEP a través de servicios web.

OnBoarding Digital

Se desarrollaron nuevas ofertas, una nueva solución para clientes de plan sueldo y se implementaron mejoras en la UX/UI que lograron mejorar de manera significativa las pérdidas de prospects en el proceso de biometría y la tasa de conversión del canal.

Agilidad en los procesos

Guiada por la metodología LEAN, la Entidad trabajó en la simplificación de los procesos y en la robotización de estos para agilizar los tiempos de respuesta y eficientizar la gestión. Algunos ejemplos de esto son:

- Ventas al Toque: nuevo proceso que reduce los pasos de la sucursal para la venta de Paquetes y Préstamos Personales, orientado a los clientes que poseen Calificación Global vigente y no requieren actualización de datos personales.
- Venta Remota: opción que permite la aceptación de productos vía Mobile. Para préstamos, se amplió esta opción a clientes con más de un titular en la cuenta.
- Eficiencia de proceso de carga de Legajos: reemplazo de la carga de datos manuales por lectura mediante código de barras.
- Anulación de cheques por plazo vencido: modificación del proceso para que el cliente reciba en menor tiempo la comunicación por Ebank de la destrucción del cheque vencido. En caso de que el cliente necesite constancia de cheque destruido, se emite una certificación. De esta forma, se logró ahorros en: tiempos operativos de sucursal, BO Cash Management, y la totalidad del uso de papel; dando mayor seguridad en los procesos al evitar el envío de documentación entre sucursal y área central.

Robotización de procesos

Con el foco puesto en la digitalización de procesos y la eficiencia operativa, el Banco continuó apostando a la automatización de los procesos claves.

Este año, se desarrollaron 42 nuevos procesos, sumando un total de 95 procesos productivos. De este modo, el impacto se refleja en las 27.916hs generadas que fueron devueltas al negocio para dedicarlas a otros proyectos.

Virtualización de escritorios

En cumplimiento del cronograma previsto, y luego de haberse finalizado la etapa de pruebas y capacitación de usuarios, se habilitaron los accesos y se disponibilizaron las aplicaciones virtualizadas.

Desafíos para 2023

Continuar evolucionando en los canales digitales con más capacidades de autogestión para los clientes y mejorar su experiencia con la renovación de las apps y sitios, en conjunto con una modernización tecnológica. Algunas de las mejoras contemplarán:

- Robustecer la Billtera Digital mediante la incorporación de nuevos features de pagos, la integración con actuales y nuevos productos, y la mejora de la experiencia de pagos desde la App.
- Open Finance: sentar las bases tecnológicas y disponibilizar las primeras soluciones financieras y no financieras para los usuarios.
- Ampliar el alcance de la herramienta de OnBoarding Digital a nuevos segmentos y tipos de clientes.
- Desarrollar modelos analíticos e integrarlos al canal de atención digital del Banco para incrementar el engagement de los usuarios.
- Desarrollar un nuevo canal de atención digital para empresas.
- Ampliar el servicio vía Chatbot a nuevos canales, a partir del uso intensivo de la tecnología de AI (Inteligencia Artificial).
- Mejorar la experiencia del cliente en los canales digitales, poniendo foco en el canal móvil.
- Profundizar el uso de los canales digitales para las transacciones de los clientes.
- Potenciar los canales digitales en su rol de venta de los productos del Banco.

Centro de Contacto con Clientes

+1200 altas gestionadas a través de la campaña OnBoarding.

+8500 clientes activos a partir de la implementación del Equipo de Activación y Fidelización con la gestión de llamadas salientes ofreciendo distintos beneficios de anclaje.



El Banco centra sus esfuerzos en la adecuada atención de los clientes, motivo por el cual trabaja constantemente en mejorar los canales de contacto con tecnología de vanguardia y capacitar a sus empleados para brindar un correcto asesoramiento. Bajo este marco, desarrolló iniciativas que impactaron en el nivel de satisfacción de los clientes según los resultados que arroja el NPS (Net Promoter Score).

Uno de los principales objetivos del Banco Patagonia en esta materia es convertir el Centro de Contacto con Clientes en un Centro de Experiencias Digitales. Así, en 2022, se continuaron aplicar mejoras en el ChatBot PADI, en el modelo de atención digital, y en el call back al IVR, agilizando así los tiempos de respuesta. Asimismo, se amplió las funcionalidades de la App Patagonia Móvil y de la plataforma comercial, que este año sumó la opción de venta de paquetes.

Para 2023, el desafío es seguir trabajando en la digitalización de los canales de atención mediante la incorporación de nuevas funcionalidades que permitan brindar un mejor servicio a los clientes.

Comunicación digital con clientes

Con el objetivo de mantener una comunicación cercana y fluida con sus clientes, a lo largo del año, la Entidad continuó informando sobre beneficios y promociones vigentes, información importante para operar, contenido educativo, sorteos, novedades, entre otros temas.

El Centro de Contacto con Clientes en números

4.940.235 llamadas totales por Autogestión (IVR)
487.178 llamadas atendidas por operador del segmento Personas
127.215 correos electrónicos
11.301 seguros vendidos

Como novedad, este año el Banco incorporó nuevos medios del ecosistema digital: Radio Online, TV Online, plataforma de streaming (Spotify) y mobile Apps de Gaming. Para ello, utilizó formatos nativos, propios de cada sistema, lo que permitió llegar con la marca a nuevos segmentos prospectos del Banco.

Además, a partir de nuevas funcionalidades de Instagram, como las historias interactivas y el formato reel, se reforzó el desarrollo de contenidos interactivos basados en los intereses de los clientes y se continuó concientizando sobre los cuidados preventivos ante el incremento de las estafas. Por último, se implementó una campaña de atracción de seguidores en Instagram, que permitió duplicar la cantidad de seguidores de la plataforma en un año.

Presencia en Redes



Facebook

Plataforma más consumida por la audiencia del Banco. Funciona como vía bidireccional y se comunican campañas, shows, beneficios y tutoriales.

185.365
seguidores en 2021

190.514
seguidores en 2022



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.

19.220
seguidores en 2021

20.173
seguidores en 2022



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.

137.180
seguidores en 2021

168.632
seguidores en 2022



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.

6.750
seguidores en 2021

7.160
seguidores en 2022



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.

24.786
seguidores en 2021

50.407
seguidores en 2022



Principales campañas digitales de branding y de performance:

Campaña Yo Viviré.

Alineado con su nuevo propósito “Acompañar el desarrollo de las personas”, el Banco continuó el camino recorrido el año anterior con la campaña “Vos y lo que querés”, profundizando y potenciando este concepto con una nueva campaña 360°. La campaña se difundió masivamente a nivel federal a través de TV abierta, TV cable, PNTs (publicidad no tradicional) y se incorporó nuevos touchpoints: TV digital, Cines y Spotify. Además, se alcanzaron radios online y medios digitales como Facebook, Instagram, YouTube, Compra Programática y los principales diarios online nacionales y del Interior. Adicionalmente, se implementaron campañas digitales de branding y performance que apalancan el proceso de transformación digital.

Banco Patagonia al toque

El Banco continuó fomentando la campaña de captación de nuevos clientes en redes sociales y otros canales digitales siendo el alta 100% online a través de la plataforma Onboarding Digital.

MODO

Considerando las nuevas preferencias de los clientes que buscan la agilidad en la transaccionalidad, se desarrollaron diferentes campañas con promociones y beneficios por el uso de la billetera virtual y el pago con QR. En 2022, se incorporó una nueva estrategia digital con el objetivo de recuperar a clientes que ya usaron MODO, pero por algún motivo no continuaron operando en un determinado período de tiempo.

Club Patagonia

Con el propósito de incentivar la suscripción de clientes, se reforzó la campaña publicitaria de Club Patagonia, poniendo foco principalmente en la comunicación de la tienda (Marketplace) para fomentar los canjes/compras. Para el cumplimiento de este objetivo, se difundieron las promociones y beneficios vigentes del Club, acompañando también las fechas especiales (Cyber Monday, Black Friday, Hot Sale, Navidad, Día de la madre, etc.).

Patagonia Móvil

Este año, se lanzó una campaña de descarga de Patagonia móvil, segmentada por base de datos a clientes que aún no descargaron la APP. A través de Google, se comunicaron los beneficios de operar a través de Patagonia Móvil, con un llamado a la acción concreto que deriva directamente al store para instalar la APP.

A estas campañas se les sumaron campañas digitales orientadas a diversos segmentos de clientes, cada una respondiendo a un objetivo presente en el Plan Estratégico del Banco: digitalización de clientes, aumento de transacciones y adhesión a Token Patagonia.

Nueva Plataforma de Ahorros y Beneficios

Banco Patagonia comenzó a desarrollar una nueva plataforma para comunicar ahorros y beneficios, con opciones de filtros para mejorar la experiencia de su uso.



Encuentros con clientes

¡En 2022 volvimos a la música como sponsor exclusivo de los 46 shows de Abel Pintos en Argentina! Lo acompañamos en sus recitales en CABA, Mar del Plata, Rosario, Córdoba, Mendoza y La Plata, con más de 130.000 espectadores y más de 2.500 clientes que vivieron junto a nosotros su #ExperienciaBP.

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. En cada caso se realizaron activaciones de marca para el público general y se destinaron espacios exclusivos para los clientes del Banco.

Durante la temporada de verano estuvimos presentes en Las Grutas y Mar del Plata, mientras que en invierno hicimos lo propio en el Cerro Catedral en Bariloche en invierno. En éste último se instaló el “Refugio Patagonia”, espacio exclusivo para atención de nuestros clientes en la base del cerro.

Asimismo, se realizaron las siguientes acciones:

- Participación de Expoagro 2022.
- Realización de desayunos y almuerzos con referentes de economía/política con clientes.
- Desarrollo del “Ciclo de charlas económico-financieras” en forma virtual a través una plataforma exclusiva.
- Acompañamiento a la provincia de Río Negro en las Fiestas regionales y Aniversarios.

Desafíos para 2023

- Continuar posicionando la marca a través de una pauta publicitaria 360° en medios masivos y digitales, y de los canales del Banco de manera orgánica.
- Fortalecer el awareness del Banco a través de una consolidada estrategia digital de redes sociales, con foco en captación de nuevos seguidores y comunicación de productos y servicios.
- Lanzar nuevas tarjetas de crédito y débito con diseño renovado y materiales disruptivos.



Experiencia del cliente

A efectos de honrar su Visión de ser un Banco reconocido por la experiencia de servicio a sus clientes, Banco Patagonia realiza mediciones de la experiencia del cliente a través de reconocidas consultoras de mercado como así también mediciones internas. Estos estudios le permiten contar con la percepción de los clientes con relación a su experiencia integral con Banco Patagonia y en la interacción con los siguientes canales: sucursales, E-bank, Patagonia Móvil, Centro de Contacto con Clientes y el Canal de Relacionamento Digital (Padi). La información obtenida es compartida con las áreas de negocio y los canales a efectos de que los distintos equipos puedan trabajar en la mejora continua, de modo tal de asegurar cada día una mejora que lleve al Banco a ser una entidad reconocida por su experiencia de servicio.

Durante 2022, se continuó trabajando en acercar la voz del cliente a los distintos canales y áreas involucradas en la experiencia con cada punto de contacto.

Asimismo, 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.

En pos de seguir trabajando por la excelencia, durante 2023 el Banco continuará generando los estudios e investigaciones que permitan mantenerlo actualizado en cuanto a las expectativas de los clientes.

Certificaciones de calidad ISO 9001 – SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

Nuevamente, Banco Patagonia realizó la renovación anual de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), alineada a la norma ISO 27001.

La auditoría fue efectuada 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.

Asimismo, se llevó a cabo el programa de auditorías del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) alineado a la norma ISO 9001 sobre el seguimiento y recertificación de Plan Sueldos, Cash Management Pagos, Custodia de Títulos y Comercio Exterio

Beneficios: Club Patagonia

+155.000 clientes suscriptos al programa Club Patagonia
3.500 comercios adheridos al programa de beneficios

Durante 2022, Banco Patagonia se enfocó en consolidar su estrategia orientada a la digitalización de beneficios y promociones. En ese sentido, continuó incentivando la utilización de canales virtuales para interactuar con los clientes, ya sea para la comunicación, atención o adquisición de productos con el objetivo de mejorar la experiencia de todos los usuarios.

El programa Club Patagonia, una marketplace donde los clientes pueden canjear sus puntos y utilizar sus tarjetas de crédito y débito para acceder a una amplia oferta de productos, millas y ahorros, logró posicionarse durante 2022 dentro del mercado financiero como uno de los programas más valorados por los clientes. En la plataforma, los clientes pueden encontrar productos y premios vinculados a la sustentabilidad. En 2022, más de 155.000 clientes estuvieron suscriptos al programa y se realizaron más de 92.000 transacciones.

Además, la Entidad continuó fomentando dentro de este programa el rubro “Sostenible” que reúne productos de bajo impacto ambiental, alimentos orgánicos, productos artesanales y reciclables, entre otros.

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

La plataforma cuenta en la actualidad con más de 3.500 comercios adheridos de todo el país, con una gran variedad de marcas en los rubros retail, gastronomía, entretenimiento, indumentaria y alimentación saludable.

Desafíos para 2023

► Uno de los desafíos más importantes será el desarrollo e implementación de una nueva propuesta de valor pensada para el segmento joven.

► El Banco prevé también desarrollar alianzas de largo plazo, que le permitan satisfacer todas las necesidades de los clientes y generar atributos diferenciadores para todos los productos, que sean innovadores y disruptivos.

► A su vez, seguirá ampliando y potenciando el programa de beneficios Club Patagonia, con el objetivo de mejorar y maximizar la experiencia de todos los clientes.

Beneficios en tarjetas de crédito y débito

El banco ofrece descuentos con todas sus tarjetas de crédito y débito en los principales rubros, como por ejemplo en supermercados, combustibles y restaurantes. Además, realiza shots de beneficios semanales, orientados a satisfacer las necesidades de todos los segmentos del Banco, intentando llegar a cada uno, con una propuesta única y diferencial.

Todos los meses, genera también campañas de beneficios relacionadas a diferentes temáticas, como, por ejemplo, vuelta al cole, día de los enamorados, día del padre o día de la madre entre otros.

A su vez, cuenta con una estrategia enfocada a ofrecer descuentos en plataformas digitales y en las principales plataformas gastronómicas, las cuales otorgan un diferencial muy importante frente a la competencia, y permiten contar con atributos muy valorados por todos los clientes del Banco.

Gestión de reclamos

Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, Banco Patagonia cuenta con un sistema propio de registro, solución y seguimiento de los reclamos.

A través de este, el Banco centraliza los reclamos para integrar los datos cuantitativos y ofrecer reportes para la toma de acciones y la mejora de los procesos.

En 2022, continuó trabajando en la mejora de los procesos para agilizar los tiempos de respuesta y soluciones ante las demandas de los clientes.

Desafíos para 2023

► Implementación de Middle Back Office, un nuevo sistema de gestión con foco en mejorar la experiencia del cliente al momento de realizar un reclamo, mejorando los plazos y resolución y permitiendo la autogestión.

La Red

Con el objetivo de aumentar la eficiencia en la gestión de sucursales, se reestructuró la red y se determinaron 10 regiones que engloban a sus 184 sucursales. Esta reestructuración forma parte de la adaptación del negocio a los nuevos hábitos de consumo de los clientes, quienes incrementaron el uso de canales digitales.

En la búsqueda permanente de mejoras en el servicio al cliente, durante este año se puso foco en planes de eficiencia, entre los que se destacan:

- Protocolo de atención: se desarrolló e implementó el protocolo de atención, unificando el mensaje y la manera de contactar a los clientes en todo el país.
- Eficiencia de puestos: se analizaron y eficientizaron todos los puestos de la Red de Sucursales, lo que se llevó a la rotación de colaboradores de acuerdo con la necesidad comercial u operativa de las distintas plazas.
- Nuevo puesto comercial: se generó un nuevo puesto mixto denominado cajero comercial. Este puesto permite a los puestos de cajeros con perfil comercial rotar hacia una función de ventas en los momentos del mes en el que el mercado o los objetivos de ventas lo necesitan.

Este nuevo puesto dispone de presupuestos de ventas y herramientas para ejecutar las mismas.

La Red en números

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

Como parte del plan estratégico el Banco realizó una gran inversión en tecnología, equipamiento e infraestructura. En este sentido, se recambiaron 76 equipos entre cajeros automáticos y terminales de autoservicio en 35 sucursales por reformas en los lobbies. Además, se instaló un Ordenador Digital en Sucursal Martínez y se inició el proyecto y licitación para la reforma de la Sucursal Barracas para su modificación de ingreso. Además, se comenzó con la obra de adecuación en Sucursal Godoy Cruz y la remodelación del Centro de Promoción Cerro Catedral, Bariloche. Asimismo, se agregaron puestos comerciales en algunas sucursales y se acondicionó la cartelería externa.

Accesibilidad

390 cajeros automáticos adaptados para el uso de personas con discapacidad visual.

Ser un Banco inclusivo es una de las aspiraciones de Banco Patagonia; es por lo que cada año trabaja en mejoras que facilitan la accesibilidad a las personas con discapacidad.

Este año, se realizaron las siguientes iniciativas:

- Instalación de 10 cajeros automáticos adaptados para el uso de personas con discapacidad visual.
- Implementación en sucursales de un software que permite la traducción a la lengua de señas argentinas (LSA) para mejorar la experiencia de los clientes con discapacidades auditivas o del habla.
- Adaptación de los canales Patagonia ebank y Patagonia

Móvil para facilitar la navegación a personas con discapacidad visual.

- Desarrollo de distintas actividades de capacitación a todo el Banco sobre accesibilidad.

Seguridad física

El Banco procura garantizar la salud y seguridad de todas las personas que asisten a sus instalaciones mediante el control del respeto de los protocolos y de las normativas y la realización de las adaptaciones necesarias para incrementar la seguridad física.

En este marco, se destaca la implementación de un sistema de cobertura con Central de Monitoreo Remoto del 100% de la Red de Sucursales. A partir de este año, todas las Sucursales cuentan con monitoreo remoto, lo cual permitió reducir la cantidad de vigiladores y policías requeridos para su cobertura.

100% de sucursales con monitoreo remoto.

El Banco realizó también evaluaciones en materia de salud y seguridad en sucursales sobre el Plan de Evacuación (100 %), iluminación (5,5 %), ergonomía (100 %), simulacros de evacuación (87,1%) y PAT -puesta a la tierra- (100 %).

Apalancando estas iniciativas, el Banco brindó capacitaciones, cursos e-learning y comunicaciones en WorkPlace (plataforma de comunicación interna) sobre temas vinculados a la seguridad física y seguridad e higiene. Adicionalmente, se dispuso de material que contribuye a afrontar las inspecciones de los distintos entes de control del país.

Por otra parte, el Banco capacitó al 100 % de los guardias de empresas de seguridad que trabajan para el Banco en seguridad y vigilancia, temas legales, derechos humanos y primeros auxilios.

Seguridad en el manejo de datos

La estrategia de Banco Patagonia se focaliza en prevenir, responder y mitigar la creciente variedad y cantidad de amenazas propias del ecosistema financiero. En este sentido, durante el año 2022 se mejoró la madurez de controles perimetrales y extra-perimetrales.

El sistema de gestión de seguridad de la información fue sujeto de una revisión integral por parte de la compañía internacional TÜV Rheinland, otorgando una vez más la re-certificación ISO/IEC 27001.

Gestionar la seguridad de la información y Ciberseguridad bajo estas herramientas, contribuyen a la visibilidad de las medidas de protección adoptadas, como así también a fomentar una cultura de seguridad de la información basada en la razonable gestión de los riesgos asociados a los activos. De la misma manera, permite reforzar el trabajo en defensa de los ciberataques y ciber riesgos y gestionar una recuperación rápida frente a la materialización de amenazas, mejor conocida como ciber-resiliencia.

En una cultura de transformación digital, el uso de la tecnología se vuelve indispensable para la gestión del negocio. De modo que contar con sistemas de ciberseguridad que prevengan y mitiguen los ataques se vuelve esencial para el Banco.

El principal objetivo del área de Seguridad Informática y Protección de los Activos de Información (SIPAI) es acompañar el crecimiento del negocio digital con la seguridad necesaria. Y el desarrollo de capacitaciones y campañas de concientización para clientes internos y externos es imprescindible para la disminución de los riesgos.

En este sentido, las campañas de concientización de Seguridad de la Información tuvieron como hashtag

#LaSeguridadLaHacemosEntreTodos como una demostración del compromiso tanto del área como del resto de las áreas del banco por salvaguardar la información de nuestros clientes. Estas campañas de difusión interna estuvieron enfocadas en los sitios fraudulentos y en las compras online.

Para mantenerse actualizados, la Gerencia de Seguridad informática y Protección de Activos realiza frecuentemente revisiones de sus políticas, manuales y procedimientos en pos de incorporar nuevos dominios, procesos y controles.

Desafíos para 2023

Se continuará con el plan estratégico que contempla:

- Continuar trabajando en línea con la habilitación de los negocios del Banco de la manera más segura, garantizando a los clientes la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas y transacciones. Asimismo, reforzar el proceso de ciber-resiliencia y ciberseguridad con una visión preventiva de la mano de la estrategia corporativa.
- Incorporar nuevas tecnologías al sistema de monitoreo de eventos de seguridad, que tiene un impacto en la salvaguarda de la información interna y externa, ya que significa tener disponible información preventiva y reactiva frente a un potencial incidente surgido en la entidad.





10

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.

Perfil de los colaboradores

COLABORADORES EN CIFRAS	2022	2021
Cantidad de colaboradores	2.958	3.112
Por género:		
Mujeres	1.468	1.534
Hombres	1.490	1.578
Por categoría:		
Superintendentes	6	6
Alta Gerencia	65	69
Mandos Medios	274	287
Colaboradores	2.613	2.750
Por edad:		
Hasta 30 años	296	305
De 30 a 50 años	2.029	2.157
Más de 50 años	633	650
Por región:		
Áreas centrales	1.139	1.168
Sucursales CABA y Bs. As.	810	877
Sucursales del Interior	1.009	1.067
Por tipo de contrato:		
Plazo fijo	8	7
Efectivos	2.950	3.105
Antigüedad promedio (en años):		
Superintendentes	16	17
Alta Gerencia	19	18
Mandos Medios	18	17
Colaboradores	14	13
Edad promedio:		
Superintendentes	51	51
Alta Gerencia	50	49
Mandos Medios	48	47
Colaboradores	42	41

Índice de rotación:

Índice de rotación total	0,96 %	0,85 %
Índice de rotación no deseada	0,67 %	0,53 %

Otros indicadores:

Personal alcanzado por los acuerdos paritarios	97,37 %	97,4 %
--	---------	--------

COLABORADORES EN CIFRAS POR GÉNERO

		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Por tipo de contrato:	Contrato laboral permanente ⁽¹⁾	1.464	1.486	1.534	1.578
	Contrato laboral temporal	4	4	0	0
Por categoría:	Superintendentes	1	5	1	5
	Alta Gerencia	15	50	15	54
	Mandos Medios	94	180	97	190
	Colaboradores	1.358	1.255	1.421	1.329
Por región:	Áreas centrales	547	592	554	614
	Sucursales CABA y Bs. As.	484	326	516	361
	Sucursales del Interior	437	572	464	603
Por tipo de contrato laboral:	Jornada completa	1.468	1.490	1.534	1.578
	Media jornada	0	0	0	0

1 | Su desglose por región es el siguiente: 1.949 colaboradores en CABA y Bs. As., y 1.009 colaboradores en el interior del país.

COLABORADORES EN CIFRAS

		Mujeres	Hombres
Colaboradores permanentes por género y región			
Áreas centrales	543		588
Sucursales CABA y Bs. As.	484		326
Sucursales del interior	437		572
Colaboradores temporales por género y región			
Áreas centrales	4		4
Sucursales CABA y Bs. As.	0		0
Sucursales del interior	0		0
Colaboradores por horas no garantizadas por género y región			
Áreas centrales	0		0
Sucursales CABA y Bs. As.	0		0
Sucursales del interior	0		0

Colaboradores de jornada completa por género y región		
Áreas centrales	547	592
Sucursales CABA y Bs. As.	484	326
Sucursales del interior	437	572
Colaboradores de media jornada por género y región		
Áreas centrales	0	0
Sucursales CABA y Bs. As.	0	0
Sucursales del interior	0	0

COLABORADORES EN CIFRAS POR CATEGORÍA LABORAL Y EDAD		2022			
		Menores de 30 años	De 31 a 50 años	Mayores de 51 años	Totales por categoría
Superintendencia		0	3	3	6
Alta Gerencia		0	40	25	65
Mandos Medios		3	183	88	274
Colaboradores		293	1.803	517	2.613
Totales por edad		296	2.029	633	2.958

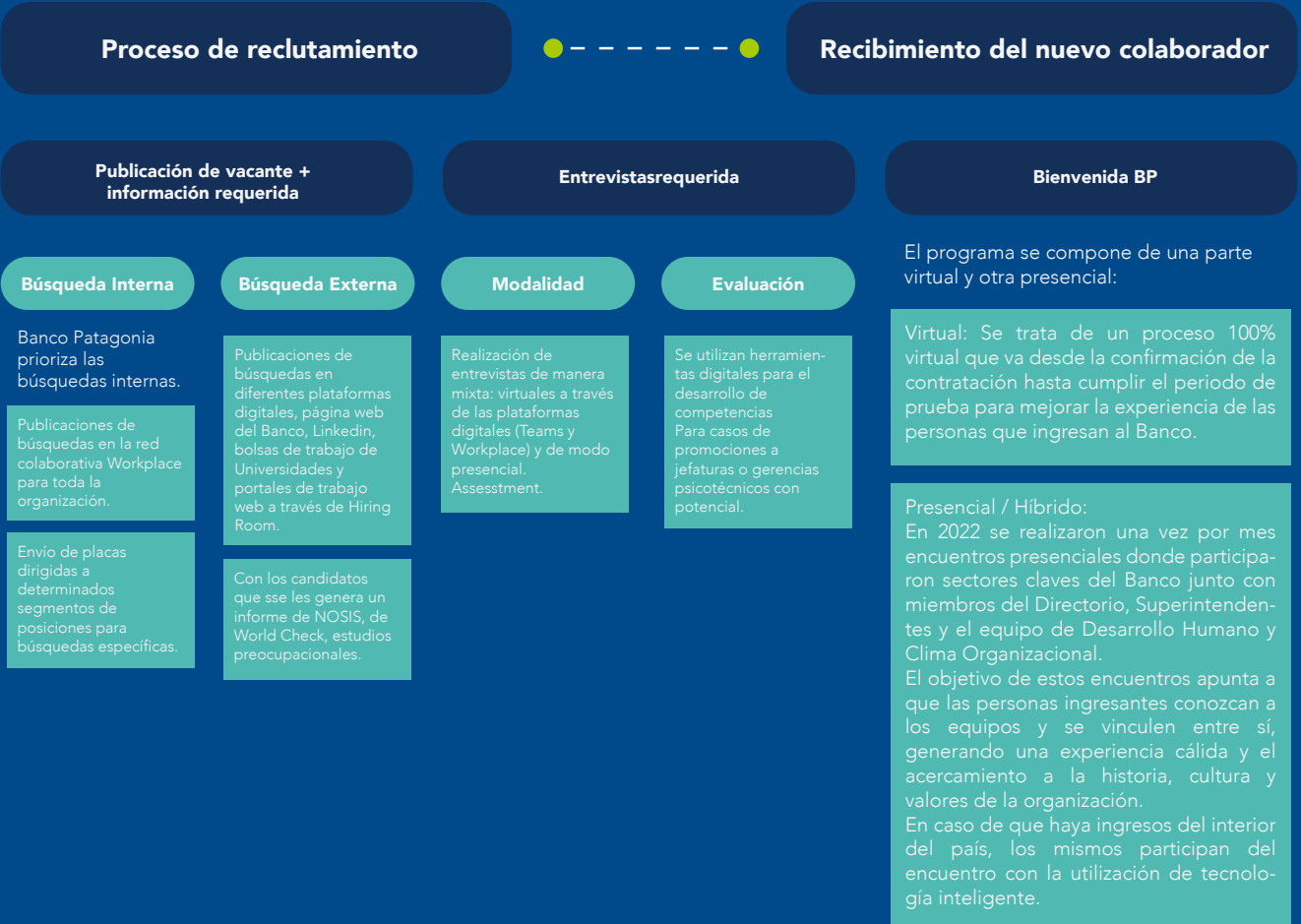
Empleos y oportunidades laborales

101 incorporaciones.
101 promociones.

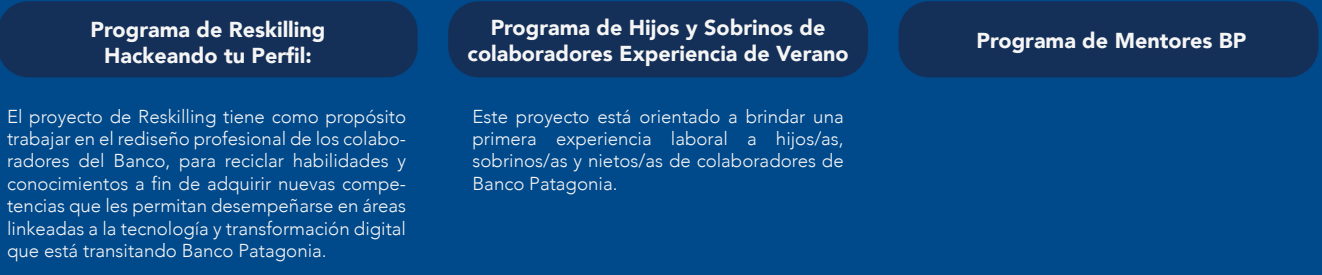
Durante 2022, el Banco continuó desarrollando el proceso de selección de manera mixta, con instancias tanto virtuales como presenciales. Se destaca la incorporación al proceso de selección herramientas digitales para detectar el desarrollo de las competencias en los diferentes candidatos. Por otro lado, se continuó con los talleres de Marca Personal, brindando así nuevas herramientas para futuras búsquedas internas llamadas #OportunidadesBP. De modo opcional, también se les ofreció participar de los espacios de feedback para trabajar en el fortalecimiento de sus habilidades y en la construcción de su recorrido de carrera organizacional. Este año, también se sumaron 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.



PROCESO DE INCORPORACIONES



NUEVOS PROGRAMAS



#OPORTUNIDADES BP

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.

Complementamos esta iniciativa con talleres de Marca Personal que brindan al colaborador interno herramientas y tips para mejorar sus habilidades en instancias de entrevistas tanto individuales como grupales.

Talentos BP

Desde la Gerencia de Clima Organizacional de Banco Patagonia se creó el programa de Talentos BP para fomentar el desarrollo del potencial de jóvenes a partir de prácticas en áreas relacionadas con la transformación digital, especialmente en Sistemas y Negocios Digitales. Diez integrantes forman parte del programa y rotan por distintos sectores, mientras se capacitan con conocimientos técnicos específicos contando con el apoyo de un mentor. Asimismo, también toman capacitaciones a partir de cursos e-learning.

Al finalizar el programa, está previsto que quienes participaron ocupen vacantes reales dentro de la organización. Además, con el objetivo de seguir acompañando el desarrollo de estos jóvenes talentos, la Entidad brindó capacitaciones de diversas temáticas a través de la plataforma on line para cada uno de ellos.

15 jóvenes contratados de mercado y 5 candidatos internos en el marco del programa Talentos BP 2021/2022.

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

2022						2021			
		Altas	Bajas	Rotación ⁽¹⁾	Tasa de nuevas contrataciones ⁽²⁾	Altas	Bajas	Rotación ⁽¹⁾	Tasa de nuevas contrataciones ⁽²⁾
Total		101	250	-5,04%	3,41%	117	205	-2,82 %	3,75%
Por edad	Hasta 30 años	59	60	-0,03%	1,99%	73	47	0,8 %	2,3%
	De 30 a 50 años	38	161	-4,16%	1,28%	42	116	-2,73 %	1,3%
	Más de 50 años	4	29	-0,85%	0,14%	2	42	-0,12 %	0,6%
Por región	Áreas centrales	99	64	1,18%	3,35%	112	119	-0,2 %	3,5%
	Sucursales CABA y Bs. As.	0	128	-4,33%	0%	0	40	-1,2 %	1,2%
	Sucursales del Interior	2	58	-1,89%	0,07%	5	46	-1,3 %	0,16%
Por género	Femenino	42	107	-2,20%	1,42%	43	88	-1,4 %	1,3%
	Masculino	59	143	-2,84%	1,99%	74	117	-1,3 %	2,3%

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

Mentorías para Programa Talentos BP

En 2022, el Banco decidió sumar mentorías al Programa Talentos BP en pos de fortalecer el acompañamiento a los nuevos participantes. Las personas seleccionadas para las mentorías fueron referentes de ediciones anteriores del programa Talentos BP, quienes recibieron capacitaciones para fortalecer su rol. De esta manera, los mentores acompañaron a cada joven en su proceso de aprendizaje, tanto desde lo técnico como en la importancia del desarrollo de habilidades blandas.

En simultáneo, el programa de Talentos BP también incluyó la participación de los mentees en espacios de formación facilitados por una consultora en diversos temas, entre los que se incluyeron: Metodologías Ágiles, Administración del Tiempo e Influencia.

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.

Estrategia de formación y desarrollo

Durante el 2022, la estrategia de formación y desarrollo se diseñó siguiendo los objetivos del plan estratégico 2021-2025. Los pilares del mismo son, por un lado, el proceso de transformación digital y cultural y, por el otro, el trabajo con los líderes para fortalecer el desarrollo de las competencias y el clima laboral. En base a estos pilares, se realizaron distintos programas de formación como la “Academia de Liderazgo BP”, dirigido a Gerentes y mandos medios con el fin de desarrollar sus habilidades de liderazgo y visión de negocio.

3.288 horas de formación.
304 participantes.

Por otro lado, se continuó trabajando en crear una oferta de formación diversa y que sea accesible para todos los colaboradores del Banco en pos de afianzar el desarrollo profesional interno. Durante 2022, Banco Patagonia siguió apostando a la modalidad de formación virtual, tanto sincrónica como asincrónica, lo que permitió llegar a todos los colaboradores del Banco.

Asimismo, en línea con la transformación cultural, se desarrollaron distintos cursos asociados a la temática de Diversidad e Inclusión, enfocados tanto en la atención de clientes, como en fomentar una cultura de respeto a la diversidad dentro de Banco Patagonia.

Respecto al Desarrollo Interno de los colaboradores, se comenzó a implementar un Programa de Gestión del Talento, a fin de detectar colaboradores con alto desempeño sostenido y una alta agilidad para aprender, asociada a habilidades blandas.

Durante 2022, los mentores del programa de Talento BP también acompañaron a los participantes del programa de Reskilling, a través de varios encuentros en los que se abordaron temas asociados al proceso de mentoring, las habilidades del mentor, la gestión emocional, entre otras temáticas.

Formación para cada especialización

Transformación digital

Dentro de la estrategia de transformación digital, el Banco apuesta por capacitaciones que sigan fomentando el mind-set ágil. Durante 2022, se desarrollaron cursos como Programación para no programadores, fundamentos del análisis de datos, programa de Data Analytics, entre otros, orientados a que las personas puedan adquirir nuevas herramientas y habilidades.

Se realizaron 7 cursos y programas:

- Programa de Data Analytics con Excel BI
- Fundamentos del Análisis de Datos
- Programación para no programadores
- Programa de Marketing Digital, desarrollando las principales características de esta disciplina para ser implementada como parte de las estrategias de comunicación.
- Academia UX/UI
- Habilidades de Negociación 3.0, dirigido a adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para negociar en entornos virtuales.
- Programa Data Science

El programa de Reskilling forma parte de la estrategia de Transformación digital, dado que persigue el objetivo de que colaboradores con perfiles diversos puedan reconvertirse a través de diversas capacitaciones y se desempeñen en áreas de tecnología, innovación, modelos de riesgo o datamining. Con el objetivo de fomentar el desarrollo interno y apoyar la cultura de aprendizaje continuo, el programa incluye una capacitación acorde al perfil durante 6 meses, y posteriormente un período de práctica en las áreas mencionadas. En esta instancia, se seleccionaron 29 perfiles internos para avanzar.

Atención al cliente

La mejora en la atención al cliente es uno de los pilares fundamentales en el plan estratégico de Banco Patagonia. Durante 2022, se brindaron 2 encuentros de capacitación interna con el objetivo de estandarizar el servicio de atención. Por otro lado, también se co-creó junto con la Superintendencia de Operaciones una “Guía de Pautas de Atención” para rediseñar y mejorar también la respuesta al cliente interno. En esta línea, se realizaron capacitaciones de “Atención Inclusiva” a los colaboradores que desarrollan tareas de atención al público, focalizadas en la adaptación a las necesidades de los clientes del Banco. Estas prácticas se sumaron también a la “Guía de pautas de Atención” de la red de sucursales.

Para diferentes equipos, se llevó adelante la Academia UX/UI para promover el aprendizaje de herramientas y metodologías claves para crear soluciones centradas en los clientes que permitirán alcanzar los ejes corporativos del Plan Estratégico 2021-2025.

Agronegocios

Los oficiales del sector Agro participaron del Programa de Actualización de Empresas 2022, que fue facilitado por colaboradores internos de cada una de las áreas involucradas.

Negocios financieros

El Banco desarrolló los programas de actualización de empresas, orientados a oficiales Empresas, Agro, y Gestores de Negocios, así como también el Programa de Capacitación Pyme 2022 cuyo objetivo fue brindar un abordaje integral de todos los conceptos y herramientas que requieren para la gestión diaria. Además, se brindaron distintos cursos sobre productos y servicios del Banco, facilitados por especialistas internos, tales como el Programa de Integridad y Anticorrupción.

Conociendo La Red

Se continuó con este programa donde se recorren contenidos relacionados a nuevos clientes, Cross Selling, créditos, experiencia de los clientes, mejoras en procesos, estructura, aspectos edilicios y tecnológicos.

Programa de Becas

Durante 2022, el Banco continuó apoyando a sus colaboradores con becas de grado, posgrado, especializaciones y programas técnicos. Se brindó acompañamiento económico a 34 colaboradores dentro de este programa.

Cantidad de horas de formación	2022	2021 ¹
Capacitación interna	43.247	42.676
Idiomas	528	759
Presencial y aula virtual	23.828	26.559
Online	18.891	15.358
Capacitación externa	1.727	3.602
Total de horas	44.974	46.278

1 | Se modificaron los datos informados en la Memoria 2021 debido a un error en los cálculos.

Cantidad de horas de formación/colaborador ¹	2022	2021
Horas/colaborador por género		
Horas de formación/mujeres capacitadas	14,25	14,44
Horas de formación/hombres capacitados	16,05	15,19
Horas colaborador por categoría		
Alta Gerencia	30,28	34,12
Mandos Medios	38,30	32,06
Otros Colaboradores	12,44	12,63

1 | Se modifica la unidad de presentación de los datos informados al 2021 ya que se venía exponiendo el total de horas, y no horas/colaborador.

Cantidad de colaboradores capacitados	2022	2021
Total	2880	3031
Por género		
Femenino	1468	1504
Masculino	1490	1527
Por edad		
Hasta 30 años	290	386
De 31 a 50 años	1989	2075
Más de 51 años	601	570
Por región:		
Áreas centrales	1131	1136
Sucursales CABA y Bs. As.	744	861
Sucursales del Interior	1005	1034

Gestión del Desempeño⁷

En lo que respecta a la Gestión de Desempeño alineada con los objetivos del Plan Estratégico Organizacional, se continuó implementando la metodología OKR. Para alcanzar la efectividad del Plan de Desarrollo Individual, todos los líderes de la organización deben plasmar en una herramienta el plan de desarrollo conversado con las personas que tienen a cargo. Asimismo, se plantearon dos instancias de revisión formal, una a mitad de año y otra a fin de año, y se fomentó que haya conversaciones frecuentes sobre el desempeño de los colaboradores.

Gestión del clima: contención y cuidado de las personas

60 visitas presenciales a sucursales.
37 encuentros con los equipos de la red de sucursales y con los líderes.

Encuesta de Clima

El Banco llevo adelante la encuesta de clima laboral bajo la metodología Great Place to Work (GPTW). La participación fue del 84% del total de colaboradores y permitió conocer su percepción sobre su lugar de trabajo.

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”

7 | Los resultados de las evaluaciones de desempeño del 2022 van a estar disponibles durante marzo del 2023, por lo cual los mismos van a ser informados en el reporte del siguiente año.

El Banco realizó acciones concretas con el objetivo de aprovechar las oportunidades de mejoras detectadas:

- Se realizaron visitas a aquellas sucursales con mejor promedio en la encuesta de GPTW, con el objetivo de celebrar la construcción del buen clima en los equipos. Se llevaron a cabo almuerzos en las sucursales donde se compartieron además las buenas prácticas.
- Se hicieron desayunos con el Directorio a fin de reconocer a las áreas destacadas en la encuesta de NPS interno.
- Se realizó un evento para reconocer a los colaboradores que se destacaron comercialmente. Entre los participantes estuvieron miembros del Directorio de Banco Patagonia y Banco do Brasil. Participaron además diversos speakers quienes compartieron sus experiencias.
- Se desarrolló la Campaña interna Crack BP, como instancia de reconocimiento para fortalecer el vínculo entre colaboradores. La misma se realizó de manera virtual mediante la plataforma de Workplace, en la cual participaron más de 300 colaboradores reconociendo el trabajo de más de 700 pares. En este marco, se realizó un desayuno junto al Directorio para reconocer a los colaboradores con mayor cantidad de menciones.

Asimismo, se realizaron visitas a la Red de Sucursales con el objetivo de acompañar a los líderes en la lectura y análisis de resultados de la encuesta de clima. Esta dinámica fue replicada en diferentes equipos de la Sede, y se brindaron dos talleres dictados con el objetivo de explorar la plataforma, conocer todo su potencial y, de esta manera, lograr una lectura integral de los resultados de la encuesta.



Actividades para fomentar la cercanía

El Banco volvió a celebrar “Un día Distinto” a lo largo de todo el país, en el marco de los encuentros de integración que se promovieron en 2022, con el objetivo de fidelizar e integrar a los colaboradores y sus familias a la Cultura de Banco Patagonia. En la Sede, más de 140 niños y niñas pudieron acompañar a sus padres a sus lugares de trabajo mientras disfrutaron de una tarde de juegos y sorpresas. El evento siguió una temática mundialista que incluyó estaciones de juego rotativas, plaza blanda, show de cierre, entre otras actividades.

La iniciativa “Un día distinto” también se festejó en el interior del país. Los hijos de colaboradores de la Red de Sucursales pudieron asistir a los lugares de trabajo de sus padres y compartir con ellos una tarde distinta. Además, en el interior del país, los colaboradores pudieron disfrutar eventos fuera de la sucursal en los cuales participaron más de 1900 personas, entre colaboradores y niños. Por último, más de 800 familias pudieron disfrutar del beneficio de la visita al BioParque de Temaiken para vivir un día en contacto con la naturaleza. En 2022, esta propuesta fue extensiva a aquellos colaboradores que no tienen hijos para que pudieran disfrutar del beneficio con un acompañante.

En el contexto de la Copa del Mundo 2022, nuestros edificios se vistieron del mundial. Se acompañó el entusiasmo de este evento deportivo, lanzando un Prode (pronóstico deportivo) corporativo para todos los colaboradores, en el cual se brindaron distintos premios a los ganadores. Además, se sortearon camisetas de la Selección Argentina y pelotas oficiales del mundial a los primeros resultados de cada fase.

Para cerrar el 2022, se llevaron adelante festejos de fin de año a lo largo de todo el país. Así, los colaboradores tuvieron la posibilidad de encontrarse para compartir un momento distendido y celebrar el año de trabajo en equipo.

Diversidad e inclusión

Banco Patagonia entiende que una cultura inclusiva y respetuosa es tarea de todas las personas que forman parte de la Entidad. Por eso, decidió profundizar su compromiso y responsabilidad en la temática de Derechos Humanos, impulsando un plan de acción que impacta en todo el ecosistema del Banco: colaboradores, clientes, partners y la comunidad a la cual pertenece.

En marzo 2022, 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. La misma está compuesta por integrantes de las Gerencias de Clima Organizacional, Gerencia de Gestión y Desarrollo de Personas, Gerencia de Innovación, Gerencia de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance y Gerencia de Marca y Comunicación. Además, las iniciativas generadas por la Célula son validadas por la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional.

Se creó la Célula Interdisciplinaria de Diversidad e Inclusión, con el propósito de fortalecer la transformación cultural inclusiva.

En este marco de trabajo presentado y aprobado por el Directorio, se propuso transversalizar la agenda de Diversidad, Equidad e Inclusión, impulsando una integración progresiva a la cultura organizacional de Banco Patagonia. En esta línea se plantearon los siguientes objetivos:

- 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. Los resultados de las acciones realizadas se pueden ver en los siguientes cuadros.

Programas para líderes

Programa	Descripción programa	Resultados
Programa de Liderazgo	Se incluyó dentro de la “Academia de Liderazgo”, un módulo sobre “Gestionar en la diversidad”, donde se abordaron temáticas como trabajo diverso, inclusivo, libre de violencia.	Duración del módulo: 6hs - 4 ediciones - 63 líderes participantes.
Mujeres que lideran	Se convocó a las líderes de la organización a reflexionar, compartir experiencias y proyectar el liderazgo de mujeres en el mercado laboral.	Duración del encuentro: 2hs – 96 mujeres líderes participantes.
Podcast Violencia Laboral Nuevas concepciones y abordajes	Este podcast fue obligatorio para las y los líderes de equipos. En él se buscó profundizar la reflexión sobre la violencia simbólica y cómo fomentar espacios de trabajo respetuosos.	243 reproducciones.

Concientización sobre Diversidad e Inclusión

Apuntando a la transformación cultural se realizaron las siguientes instancias de formación para todos los colaboradores:

Formación	Descripción
Formación en atención inclusiva y accesible	Se impulsó una formación a partir de 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	Se desarrolló un curso que profundiza los principios de atención accesible e inclusiva. El mismo es obligatorio para todas las personas de la organización.
eLearning Entornos laborales respetuosos	Se creó un curso obligatorio para toda la organización con el objetivo de fomentar espacios de trabajos saludables y capacitar sobre las implicancias del Convenio 190 y las diferentes formas de violencia.
Talleres abiertos	Se brindaron talleres en fechas conmemorativas como Día Internacional de las Mujeres, el Día del Orgullo LGBTQ+, el Día de los Derechos Políticos de la Mujer. Además, se llevó adelante la semana de la reflexión en conmemoración al Día Internacional de la Eliminación de la violencia contra las Mujeres.

Programas y formaciones por equipos y áreas

Equipos	Programas	Descripción	Duración del programa
Comunicación interna y externa y partners estratégicos	Programa de capacitación en comunicación accesible e inclusiva	Se realizaron jornadas con ejercicios con el fin de actualizar la perspectiva de una comunicación accesible e inclusiva en todas las comunicaciones que realiza el Banco. A partir de las mismas, se diseñó un cronograma de fechas de la agenda de diversidad e inclusión que dio la oportunidad de generar reflexión y diálogo sobre diferentes abordajes de DEI.	3 jornadas de 1:30hs + actividades asincrónicas.
Empleos y Oportunidades laborales Célula de Diversidad Gerencia de DHO	Programa de Formación en Selección Inclusiva	Se dio un taller sobre la perspectiva de diversidad, género y discapacidad en los entornos laborales con el objetivo de incorporar este criterio en los procesos de selección y promoción, teniendo en consideración así mismo los aspectos mencionados en el Convenio 190.	Duración del programa: 3 jornadas de 1:30hs + actividades asincrónicas.
Negocios: Gerencia Ejecutiva de Productos, Gerencia de Canales Electrónicos y Alternativos de ventas y la Gerencia de Innovación.	Formación de productos y experiencias digitales accesibles.	Se creó un workshop para fomentar la inclusión de perspectiva de diversidad y género a la hora de diseñar productos y experiencias digitales, profundizando sobre el diferencial que este criterio presenta.	Duración: 1 encuentro de 1:30h.

Comunicación interna

El área de Comunicación Interna brinda soporte a los distintos equipos de todas las áreas del Banco, desarrollando la Identidad Visual y contribuyendo con las publicaciones de los equipos que lideran este tipo de iniciativas.

Durante 2022, desde el área de comunicación interna del Banco, se realizaron y difundieron diferentes campañas de comunicación relacionadas con la cultura de Banco Patagonia, el desarrollo profesional y personal de sus equipos, información sobre canales de diálogo y nuevas herramientas de gestión, y temas de educación financiera.

Dada la importancia del diálogo permanente entre líderes y colaboradores, se retomaron las rutinas de comunicación entre los Gerentes y sus equipos de trabajo, para que todos conozcan los objetivos que más impactan en su día a día; de esta manera se reforzó el sentido del concepto de la campaña “Vos sos una pieza fundamental”.

+18.000 publicaciones en Workplace
+ 3.300.000 mensajes por Workplace Chat
543 piezas de comunicación creadas

Banco Patagonia continuó utilizando la herramienta Workplace que le permite difundir, en tiempo real, información importante para todos los colaboradores. Esta conexión permanente e instantánea siguió siendo necesaria, sobre todo en un marco de un esquema de trabajo híbrido al permitir construir el sentido de pertenencia que el Banco fomenta. Workplace acompañó a todas las áreas del Banco en sus respectivas campañas.

Además de Workplace, se utilizaron otros medios de comunicación interna para mantener informados a todos los colaboradores sobre novedades de normativas, disposiciones oficiales, campañas de negocios y el plan estratégico. Para mejorar la performance de Workplace, se elaboraron diversos reportes mensuales sobre su adopción y utilización, y se incorporó el análisis de las campañas de comunicación más relevantes para conocer su impacto.

Principales campañas

- “Selección Banco Patagonia”. En un año marcado por el espíritu mundialista se planificó una campaña paraguas para fomentar el trabajo colaborativo, con el foco puesto en los resultados corporativos y en el esfuerzo de todo el equipo.
- Café virtual. Ciclo de charlas entre el presidente del Banco y personas que se destacan por su labor en la organización con el objetivo de crear conversaciones más cercanas y humanas. Se abordaron temas como liderazgo, hobbies, actualidad, etc.
- Desarrollo de Identidad visual para la Célula de Diversidad e Inclusión. Se revisaron los canales de comunicación con el objetivo de adaptar y mejorar la accesibilidad a todas las personas, se trabajó en desarrollar material para comunicar internamente y se sumaron piezas para que los referentes compartan en las sucursales.

Se llevó adelante la encuesta de Rutinas de Comunicación con el objetivo del conocimiento del Plan Estratégico entre los equipos de Banco Patagonia.

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. Durante 2022, se realizó una revisión sobre las propuestas vigentes para fortalecer la Propuesta de Valor al Colaborador. El análisis estuvo centrado en impulsar aquellos beneficios más valorados para los colaboradores del Banco.

A partir de esta revisión, se relanzaron las acciones de Mes de la niñez y Día Distinto, la iniciativa que durante el evento del día de la familia permite que todos los colaboradores tengan la posibilidad de incorporar un invitado a la celebración. A su vez, se incorporaron nuevas iniciativas que se implementarán a partir de enero 2023 como la Licencia en el mes del cumpleaños, la Licencia por paternidad extendida y Experiencia de verano. Esta última facilitará una primera experiencia laboral a familiares de colaboradores por un plazo de 30 días.

Por otro lado, en lo que respecta a la continuidad de las acciones para fortalecer la Semana de la Salud, se brindaron dos semanas al año a lo largo del país que contenían las siguientes actividades:

- Charlas de discapacidad, fertilidad y servicios y prestaciones de Swiss Medical Group.
- Consultorios dermatológicos, cardiológicos, ginecológicos y de nutrición.
- Chequeo oftalmológico in company.
- Taller de la Risa.
- Jornada de hemodonación.
- Taller de Mindfulness.

465 colaboradores a lo largo de todo el país participaron de la Semana de la Salud.

En términos de Salud y bienestar, el Banco ofrece a sus colaboradores la cobertura de medicina prepaga mediante un sistema de pool de aportes y contribuciones, siempre que éstos voluntariamente opten por tener la misma. La medicina prepaga es corporativa y se extiende a cónyuge e hijos de hasta 21 años o 25 años de edad que estén estudiando y no trabajen.

- Principales indicadores de salud y seguridad laboral:
- Horas de licencia por enfermedad: 29.262 horas.
 - Promedio anual de horas de licencia por enfermedad/colaborador: 3,85%
 - Tasa de enfermedad: 0,65%
 - Cantidad de denuncias por accidente a la ART: 100 denuncias de colaboradores.



Detalles de beneficios a colaboradores en 2021

Eje	Beneficio	Acciones
Para vos	Convenios de descuento	Más de 30 convenios en distintos rubros a lo largo de todo el país.
	Productos para colaboradores	Paquete Singular para todos los colaboradores. Acceso 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. Este año, se alcanzó a 33 colaboradores con dicha acción.
	Convenios de descuento con universidades y centros de formación	Banco Patagonia cuenta con más de 20 convenios que fomentan el estudio de carreras de grado y posgrado, cursos de idiomas, entre otros, con instituciones como ITBA, UADE, UCEMA, Universidad de San Andrés, CoderHouse, Digital House y Nulinga.
Familia	Regalos	Banco Patagonia acompaña con un presente a los colaboradores en acontecimientos importantes de su vida. Este año, se celebraron 99 nacimientos, se entregaron 1922 kit escolares para acompañar a los hijos de los colaboradores en su vuelta a la escuela y se dieron 107 kits de bienvenida a los colaboradores que se incorporaron al Banco.
	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.
	Día Distinto	Durante el evento del día de la familia se brinda a todos los colaboradores la posibilidad de incorporar un invitado a la celebración.
	Experiencia de verano	A partir de enero 2023, se facilitará una primera experiencia laboral a familiares de colaboradores por un plazo de 30 días.
Flexibilidad	Licencia en el mes del cumpleaños	El Banco otorgará a partir de enero 2023 un día de licencia para gozar durante el mes del cumpleaños.
	Licencia por paternidad extendida	El Banco otorgará a partir de enero 2023 a los colaboradores una licencia de 15 días a gozar a partir de su paternidad (5 días de licencia por encima de la ley a partir de enero 2023).
Salud y bienestar	Medicina Prepaga y Seguro de Vida	El Banco brinda cobertura de medicina prepaga y un seguro de vida adicional para el colaborador y su grupo familiar a través de un convenio corporativo.
	Convenios con Gimnasio	Más de 294 colaboradores acceden a un gimnasio con cuota preferencial, además de contar con descuentos en otras actividades recreativas y centros de estética y salud a lo largo de todo el país.
	Programa de Crianza Saludable	Continúan las acciones de acompañamiento en formato virtual, tanto en licencias por maternidad como en asesoramiento en discapacidad.
Salud y bienestar	Jubilaciones	31 colaboradores fueron acompañados con asesoramiento previsional en el marco del proceso jubilatorio.

Indicadores sobre licencias y reincorporaciones	2022		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad	60	50	65	56
Cantidad de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizara su baja por maternidad o paternidad	60	50	64	54
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en el año anterior al período del Informe	65	56	95	64
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en el año anterior al período del Informe, y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación	62	45	83	59
Tasa de regreso ⁽¹⁾	100%	100%	98,46%	96,42%
Tasa de retención ⁽²⁾	95,38%	80,36%	87,36%	92,18%

1 | Fórmula= Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja en 2022 / Empleados que se tomaron una licencia en 2022 *100
2| Fórmula = Empleados que se tomaron una licencia en 2021, y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación/ Empleados que se tomaron una licencia en 2021 *100



Desafíos para 2023
Continuar consolidando y ampliando la propuesta de valor al colaborador con iniciativas que favorezcan su experiencia dentro del Banco.



11

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.

Compromiso con la inversión social privada

Durante 2022, se realizó la revisión anual y actualización de la Política de Sostenibilidad, en la cual se migró del concepto de “Responsabilidad Social Empresaria” a “Sostenibilidad”. Esta Política integra los lineamientos de la inversión social privada del Banco.

Así, en el marco del plan estratégico global de Banco Patagonia, se contempla la inversión social privada como un pilar fundamental de creación de valor social para la comunidad donde se está presente. En este sentido, es partícipe de diferentes alianzas con el sector público, instituciones académicas, y organizaciones sociales para llevar adelante iniciativas con foco en la educación, el emprendedurismo, el voluntariado, la diversidad e inclusión, el ambiente y la transparencia y rendición de cuentas.



Banco Patagonia aprobó su nueva Política de Sostenibilidad, la cual redefine sus ejes de la inversión social privada:

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

Diagnóstico y evaluación del impacto social

El Banco impulsa proyectos alineados a los pilares definidos en la Política de Sostenibilidad bajo tres modalidades de implementación. En cada caso cuenta con un proceso en la que cada etapa es fundamental para una gestión responsable, transparente y ordenada. Medir el impacto social es fundamental para retroalimentar el proceso, por eso el Banco mide el impacto en términos de cantidad y tipo de beneficiario, alcance territorial (local, provincial, regional o nacional) y alianzas potenciales con el Sector Público.

Las modalidades de gestión son:

- Iniciativas o programas diseñados por el Banco en conjunto con especialistas para abordar temas que considera de interés para la sociedad.
- Identificación de proyectos desde las sucursales, ya que desde allí se pueden detectar las necesidades y las organizaciones locales que brindan respuestas a problemáticas sociales dentro de los ámbitos de inversión social de la entidad.
- Contacto desde organizaciones de la sociedad civil y distintas instituciones para la solicitud de alianzas o generación de acciones conjuntas.

Una vez definido el objetivo de un proyecto, el Banco diseña en conjunto con la organización aliada una metodología para su evaluación que permita identificar sus resultados y las transformaciones concretas en la sociedad. Estos resultados son difundidos interna y externamente con el objeto de generar compromiso y sentido de pertenencia en el público interno, como también para potenciar los proyectos y dar a conocer el trabajo realizado a los públicos relevantes.

Ciclo de implementación de proyectos

Los proyectos se seleccionan a partir de una evaluación integral donde se priorizan las necesidades de la comunidad, se define a que pilar de la estrategia responde y la capacidad de respuesta del Banco. Esta etapa es el puntapié inicial para definir objetivos y celebrar alianzas con organizaciones sociales especialistas en la temática para el diseño e implementación de manera conjunta. Luego, se definen las variables que permiten medir los resultados de los impactos. Por último y no menos importante, para retroalimentar este ciclo y los proyectos, es necesario identificar aprendizajes y oportunidades de mejora.



La inversión social en 2022

Durante 2022, fortalecimos nuestra flexibilidad y adaptación a los nuevos escenarios y continuamos cerca de quienes más necesidades tenían. Banco Patagonia mantuvo su compromiso social y los vínculos con sus aliados en los programas de inversión social privada, basados en la tecnología y el trabajo en red.

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. Bajo este eje, el Banco impulsa iniciativas en alianza con organizaciones sociales que contribuyen con la inclusión financiera, con el acompañamiento a la educación formal, el acceso a la educación superior y la formación para el futuro.

Educación financiera

Programa de Economía Personal

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

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

En 2022 el Programa se llevó a cabo durante seis semanas de trabajo a través del campus virtual, se realizaron cinco capacitaciones a docentes, tres encuentros de lanzamiento y cinco encuentros de cierre para los más de 400 estudiantes de escuelas de la provincia. En el último encuentro de cierre participaron voluntarios del Banco, la Ministra de Educación y DD. HH. y la Directora General de Educación de la provincia de Río Negro, quienes compartieron experiencias sobre sus profesiones y aportaron su mirada sobre la administración de la propia economía.

Programa “Un click de confianza”

Con este programa, Banco Patagonia busca acompañar a adultos mayores de 60 años ofreciéndoles herramientas que les permitan familiarizarse con los medios digitales y gestionar sus operaciones con autonomía, seguridad y eficacia, asumiendo así el desafío de multiplicar el alcance de la banca electrónica y difundir sus beneficios.

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

- Generar alianzas con instituciones de referencia y en distintos puntos del país para acercar los contenidos a los adultos de una forma coordinada y transparente.
- Desarrollar contenidos educativos que sean breves, sencillos y adaptados a las necesidades de los adultos, como videos y simuladores de cajeros.
- Realizar capacitaciones virtuales y presenciales grupales enfocadas en la seguridad bancaria, con la participación de duplas de Voluntarios Patagonia (phishing, compras online, token, entre otros temas).

Durante 2022, Banco Patagonia coordinó talleres tanto presenciales como virtuales en centros de jubilados de CABA dependientes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, como así también en otros espacios donde construyó un vínculo con diferentes organizaciones aliadas, como AMIA, Poder Judicial de la Nación, Universidad Maimónides, UTN Sede Buenos Aires, Centros Culturales y Hogares de Ancianos de distintos puntos del país.

Se realizaron 19 talleres presenciales en los que participaron 366 adultos mayores, con el acompañamiento de nuestros Voluntarios Patagonia, en los que se difundieron contenidos sobre seguridad bancaria, cómo prevenir estafas y sobre canales electrónicos. Además, se llevó a cabo un concurso online para residentes de la provincia de Río Negro, donde 337 personas respondieron una trivia sobre la banca digital y participaron de un sorteo por celulares.

A través de este programa, Banco Patagonia logra compartir con los adultos mayores un entorno de aprendizaje seguro para ellos, y brindarles un espacio en el que saben que no están solos.

Taller “Vos y aprender a ahorrar”

26 encuentros

1.040 jóvenes

El Banco busca concientizar a los jóvenes entre 12 y 18 años la importancia de una buena administración de las finanzas y el ahorro para una economía personal sana. Es consciente que si se instala este hábito en los más jóvenes estarán preparados para manejar sus finanzas personales al momento de su inserción laboral. Para ello, los Voluntarios Patagonia desarrollan talleres de introducción al sistema financiero, compartiendo así sus conocimientos y consejos para promover el ahorro en jóvenes de escuelas secundarias.

Durante 2022, se llevaron a cabo 26 encuentros en forma online y presencial, respetando las medidas sanitarias, que alcanzaron a más de 1000 estudiantes de distintos puntos del país.

Apoyo a la educación formal

En 2022, el Banco continuó con su acompañamiento a jóvenes estudiantes de nivel medio, a través de programas enfocados en el fortalecimiento de la educación formal.

Becas y padrinazgo para la continuidad escolar

Banco Patagonia acompaña la terminalidad escolar a través del otorgamiento de becas que responden a los Programas de las Fundaciones Cimientos y Cruzada Patagónica. Ambos programas están orientados a solucionar problemas relacionados con la conectividad y, en conjunto con tutores y docentes, se generan estrategias que facilitan a los alumnos organizar sus tiempos y realizar sus tareas de manera más autónoma. Los resultados logrados por los alumnos los motiva para continuar sus estudios.

Desafío Banco Patagonia

620 alumnos participantes

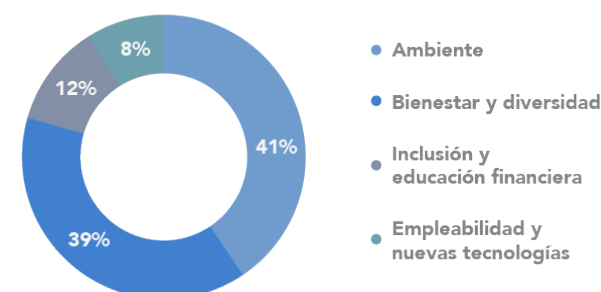
147 proyectos presentados

Cada año, el Banco impulsa un certamen nacional, que involucra a jóvenes y docentes de los últimos tres años de la educación media. Este programa de alcance nacional tiene por objetivo propiciar espacios de creatividad, innovación e ideación a través de talleres de pitch, para buscar soluciones posibles a problemáticas locales que los impacta.

En 2022, la convocatoria giró en torno a cuatro ejes: inclusión financiera y educación, bienestar y diversidad, empleabilidad y nuevas tecnologías y cuidado del ambiente. En esta edición con formato híbrido participaron más de 620 alumnos que presentaron 147 proyectos.

Es notable la preocupación de los jóvenes por el cuidado del ambiente y por generar acciones antes la crisis climática, ya que más del 40% de las propuestas respondieron a esta temática.

Temáticas de las propuestas de Desafío Patagonia



A partir de los puntajes obtenidos de la evaluación realizada sobre los proyectos, se seleccionaron 10 finalistas que participaron en un Taller de Pitch y oratoria para potenciar la comunicación de sus proyectos y prepararse para el evento final del Desafío.

Durante el evento final se transmitieron los Video Pitch y se generó un intercambio con el jurado que les permitió obtener más información para votar el proyecto ganador. El jurado está compuesto por Personal del Banco y miembros de universidades y referentes de organizaciones sociales.

Finalmente, se comunicó la decisión del equipo ganador y se sumaron las menciones especiales para 2 equipos que también habían presentado y desarrollado sus proyectos de manera avanzada.

El equipo ganador de este año estuvo integrado por alumnos de una escuela de Río Negro quienes presentaron un proyecto sobre Aerogenerador tipo Savonius. Como premio, la escuela a la que pertenecen los alumnos recibió un Kit Creativo Digital compuesto por una Pizarra Digital, un Lápiz 3D, Lentes VR, Ladrillos de Encastre de Realidad Aumentada y Cubo PleiQ Digital. Además los alumnos miembros del equipo ganador recibieron una tablet cada uno. Mientras que los 10 equipos finalistas fueron premiados con un cuaderno digital reutilizable.

Apoyo a escuelas técnicas

A través del Régimen de Crédito Fiscal del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET), Ley N° 22317, Resolución General 547/99 de AFIP, el Banco acompaña proyectos de equipamiento a escuelas técnicas y capacitación docente. Durante este año, se acompañaron 7 proyectos.

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.

Programa de Emprendedores de Río Negro

760 emprendimientos inscriptos

Con una trayectoria de siete años, el Banco continuó desarrollando el Programa Emprendedores de Río Negro. Para ello, ha celebrado diferentes alianzas que hacen posible el éxito del programa.

Con el apoyo de la Fundación Nobleza Obliga, se implementó esta iniciativa que busca fortalecer a los emprendedores de toda la provincia y divulgar sus trabajos en la región. Además, se articuló con entidades gubernamentales, cámaras y organizaciones sociales, entre ella el CREAR - Agencia de Desarrollo Económico provincial.

Este programa sin costo está destinado a emprendedores, tanto de productos como de servicios, con el objetivo de facilitar conocimientos y herramientas que ayuden a potenciar sus negocios con una mirada sustentable.

En la edición de este año, se inscribieron más de 760 emprendedores procedentes de 35 localidades de la Provincia. Entre todos los emprendimientos que finalizaron la etapa de capacitación y de autoevaluaciones, se seleccionaron a los 35 más destacados para incluirlos en un catálogo virtual e interactivo en el que pusieron en práctica lo aprendido para visibilizar sus productos o servicios y así sumar más de 5400 votos del público.

En una última etapa, se seleccionaron los 9 emprendimientos que pasaron a la final donde un jurado compuesto por funcionarios gubernamentales, gerentes regionales del Banco, gerentes de agencias locales del Crear y la participación especial del ministro de Producción de la Provincia, escucharon las presentaciones e intercambiaron consultas con los participantes. Los 3 emprendimientos más votados resultaron ganadores de los premios en efectivo que otorgó Banco Patagonia.

Los emprendimientos ganadores fueron:

- HYDROPLUS – Localidad Fernández Oro – Río Negro

“Somos una empresa en busca de soluciones a las problemáticas y necesidades vinculadas a la escasez de agua, que nos aquejan como sociedad. Con esta innovadora tecnología pretendemos hacer un gran aporte y combatir la escasez con precios accesibles para todos, en todas partes. Nuestra misión es ser parte de una revolución transformadora en el uso del agua, y difundir la utilidad de Hydroplus para Jardines, Horticultura, Floricultura, Hidroponía, Áreas Forestales, Pastos y Pastizales, dando importancia a su uso en la recuperación y conservación de los ecosistemas.”

- FUSIÓN FUNGA – Localidad Fernández Oro – Río Negro

“Somos Lucia y Ariel, nos dedicamos a la producción agroecológica, comercialización y divulgación de hongos comestibles y de uso medicinal. “Fusión Funga” comenzó en el año 2019 como un emprendimiento familiar, con intención de incorporar una alternativa alimentaria, que luego fue creciendo por vocación y a su vez movilizado por una demanda creciente y continua de consumidores que fueron probando nuestros productos. Actualmente, es un proyecto en progreso, con objetivos de expansión en escala de producción, incorporación de tecnología y agregado de valor.”

- RARAKÜN WHISKY – Villa Regina – Río Negro

“En el valle de la Patagonia y como microemprendimiento familiar, elaboramos este whisky single malt que es único en la zona, con un proceso totalmente artesanal, partiendo de sus tres ingredientes: cebada malteada, agua y levadura, obtenemos los más preciados alcoholes y congéneres que luego de su añejamiento se convertirán en esta bebida ancestral, totalmente natural sin aditivos ni colorantes, que llamamos Rarakün.”

BP Innova

78 propuestas de innovación financiera digital

3 ganadores

#BPInnova es un programa educativo que, a través de un concurso de ideas, busca promover el espíritu emprendedor de estudiantes y graduados recientes de las universidades que tienen convenio con Banco Patagonia.

A través del certamen, Banco Patagonia busca acompañar el desarrollo de las personas, y contribuir a la formación de estudiantes universitarios, aportándoles nuevas experiencias y conocimientos que les permitan desarrollar sus proyectos de innovación financiera digital.

Este año, se postularon 78 estudiantes de 13 universidades de todo el país. Un equipo de profesionales evaluó los proyectos seleccionando los 10 mejores para participar de capacitaciones sobre propuesta de valor, Pitch y presentaciones efectivas. Además de contar con mentores del ecosistema emprendedor y financiero.

Por último, se llevó a cabo de manera presencial en la Ciudad Autónoma de Bs As el Evento Final, donde los equipos expusieron sus proyectos ante un jurado de expertos en el Pitch Competition. A partir de las exposiciones y del intercambio de preguntas el jurado determinó los tres ganadores del Programa.

Equipos ganadores

- Cooperativa Activate, Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

Son una red de agentes de venta que de forma colaborativa distribuye alimentos a granel, frutas y verduras agroecológicas, cosmética natural y productos artesanales. A través del trabajo coordinado entre todos los actores de la cadena de valor, y dos Apps integradas, facilitan la distribución y consumo de productos sustentables.

- Colegar, Universidad Nacional del Sur.

Se trata de una aplicación que, a través de un algoritmo de emparejamiento, unen dos o más perfiles que tengan los mismos intereses y metas para el desarrollo de proyectos educativos, profesionales, investigaciones y voluntariados.

- Ciwi, Universidad Nacional de Cuyo.

Es una App para obtener estacionamiento público y gratuito en tiempo real.

A través de imágenes satelitales e inteligencia artificial, el sistema detecta espacios desocupados no alcanzados por parquímetros, permitiendo al usuario reducir los tiempos de búsqueda, energías renovables y movilidad eléctrica.

Para potenciar el nicho de renovables y movilidad eléctrica en la región y aportar a la generación de nuevos empleos y más interesados/as.

Además de los tres ganadores hubo menciones especiales para:

- Soluciones en data, Universidad Nacional de Tierra del Fuego

La característica principal del proyecto es la utilización de la tecnología innovadora de Big Data para anticiparse a la decisión de los estudiantes de irse de las Universidades. Por lo tanto, reducirán los costos de retención del estudiante, debido a que requiere menos esfuerzo retener a alguien que aún no sabe que se está por ir.

- Conectando Máquinas, Universidad Tecnológica Nacional (Facultad Regional Bs As).

Se desarrolló una página para que las personas que trabajan en costura puedan conectarse con las fábricas comerciantes. Tiene como objetivo dar soluciones a la empleabilidad de estos trabajadores y dejar en el pasado la conexión por avisos en las paredes. Así poder pasar a una conexión más digital.

Voluntariado

El Banco promueve el espíritu solidario de sus colaboradores a través del programa Voluntarios Patagonia que tiene como propósito impulsar iniciativas que contribuyen en el bienestar de las comunidades donde tiene presencia.

El programa funciona bajo un esquema de responsabilidad compartida donde el Banco aporta la coordinación, la logística, los insumos y el financiamiento para cada uno de los proyectos mientras que los voluntarios aportan, su tiempo y sus ganas de ayudar.

Voluntariado en Cifras	2022	2021
Cantidad de voluntarios	849	794
Horas de voluntariado (1)	653	526

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

Principales acciones de Voluntarios Patagonia durante 2022

Organización aliada	Iniciativa	Detalle de beneficiarios directos	Localidad y provincia de los beneficiarios
Mensajeros de la Paz Argentina	Tus KM más útiles Más de 190 colaboradores de distintos puntos del país corrieron para apoyar la educación de 350 niños y niñas que participaban de los proyectos educativos de Mensajeros de la Paz Argentina. Cada voluntario pudo seleccionar la cantidad de KM que deseaba recorrer y hacerlo desde su propia localidad. En total, se sumaron 1000 km y por cada KM recorrido, el Banco realizó un aporte económico que garantizó que los jóvenes cuenten con sus útiles escolares y apoyo educativo durante todo el año.	350 niños y niñas	CABA, San Martín, Barrio 31, Longchamps (Buenos Aires)
Fundación Nobleza Obliga	Concurso “Con Ganas de Ayudar” Se invitó a todos los colaboradores a que propongan proyectos de impacto social, en alianza con una organización de la sociedad civil, con el fin de ayudar a la comunidad en la que se encuentra. Los 11 postulados recibieron un premio económico que les permitió implementar sus proyectos.	2020 niños, adolescentes, adultos mayores y animales en refugios.	Godoy Cruz (Mendoza), Ingeniero Jacobacci, Río Negro, Villa la Florida (Buenos Aires), González Catán (Buenos Aires), Pigüé (Buenos Aires), Necochea (Buenos Aires), José León Suarez (Buenos Aires), Moreno (Buenos Aires), Salta (Salta), Córdoba (Córdoba), CABA.
Bentejuego y Banco de Bosques	¡Protejamos el medioambiente! A través de una webapp y junto a sus familiares y amigos, más de 90 voluntarios resolvieron consignas del Desafío lúdico ¡Protejamos el medioambiente! Con este juego online, cada uno pudo aprender de forma divertida sobre las 3R del consumo consciente y sobre cómo hacer un uso responsable de los recursos en su hogar. Por cada desafío superado, Banco Patagonia realizó una donación para proteger 10 m2 de fauna y flora nativa junto a Fundación Banco de Bosques. Se superó el objetivo inicial de 1000 m2, alcanzando 1119 m2 de bosque nativo Las Araucarias salvado, contiguo a la Reserva Natural Estricta de Parques Nacionales en San Antonio, Misiones.	Acción con impacto ambiental positivo para la comunidad.	Misiones
Banco Patagonia -Programa propio	Talleres Un Click de Confianza Talleres sobre banca electrónica para adultos mayores. Los voluntarios recibieron una capacitación previa sobre cómo abordar los conceptos de la mejor manera y lograr una comunicación efectiva con el público. Para facilitar el intercambio y el espacio de consultas, los talleres se dictaron en duplas de voluntarios con grupos reducidos de participantes.	366 adultos mayores	Río Negro, Córdoba y Buenos Aires.
Banco Patagonia – Programa propio	Taller “Vos y aprender a ahorrar” Banco Patagonia promueve el aprendizaje sobre el ahorro y las finanzas eficientes en jóvenes entre 12 y 18 años. A través los Voluntarios Patagonia pudieron compartir sus conocimientos y consejos para promover el ahorro en jóvenes de escuelas secundarias.	1000 alumnos y alumnas de escuelas media	Alcance nacional
Organizaciones varias	Campaña solidaria por el Día de las infancias Con el fin de promover el derecho de los niños y las niñas a jugar, el Banco invitó a los colaboradores a pintar juguetes de madera que luego fueron entregados a instituciones a las que asisten los jóvenes. Cada voluntario tuvo la oportunidad de seleccionar a dónde llevar los juguetes y aportar su creatividad y color en los mismos.	482 niños que asisten a organizaciones sociales de distintos puntos del país.	Alcance nacional
Fundación Junior Achievement Argentina	Socios por un Día Los voluntarios Patagonia realizaron simulacros de entrevistas grupales en formato online, conversaron sobre las diferentes profesionales y desafiaron a los jóvenes a conocer más sobre el mundo laboral. En espacios virtuales pudieron despejar dudas sobre las carreras de su interés y compartieron sus saberes, experiencias y recomendaciones para alentar a los jóvenes a seguir estudiando e impulsar su desarrollo profesional.	1816 jóvenes estudiantes del último año de escuelas medias	CABA y GBA
Asociación Civil Un Árbol	Plantación de árboles Los voluntarios junto a sus familiares plantaron 60 árboles de especies nativas en la Reserva Costanera Sur, con el fin de contribuir a la biodiversidad del entorno.	Acción con impacto ambiental positivo para la comunidad.	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Vivienda Digna	Construcción de veredas Se invitó a los colaboradores a una jornada para la construcción de una vereda para vecinos de un barrio en Pte. Derqui.	90 familias	Pte. Derqui, Buenos Aires

Concurso de proyectos solidarios 2022 ¡Con ganas de ayudar!

2020 beneficiarios del Concurso

Con la participación de 11 colaboradores de 11 localidades del país, se implementó una nueva edición de este concurso que ya lleva 8 años consecutivos con el fin de incentivar la presentación de proyectos de voluntariado de impacto social o ambiental.

De esta manera, los voluntarios se convirtieron en protagonistas de los proyectos dando visibilidad a las organizaciones beneficiarias y dejando una capacidad instalada a través de la mejora implementada.

Los proyectos se postularon en una plataforma online para que el resto de los colaboradores pudieran votar por el de mayor impacto en la comunidad.

Este año, se presentaron 10 proyectos que fueron acompañados según el siguiente detalle:

Organización	Objetivo del proyecto	Tipo de beneficiarios	Cantidad de beneficiarios	Localidad	Provincia
Asociación Civil Club Atlético lo Primos	Comprar equipamiento para las clases.	Niños y niñas	40	Godoy Cruz	Mendoza
Asociación Civil Deportivo Jacobacci	Adquirir elementos para entrenamiento de fútbol.	Niños y niñas	50	Ingeniero Jacobacci	Río Negro
Asociación Civil Sueños y Sonrisas	Construir un refugio en el Impenetrable Chaqueño.	Niños y sus familias	500	Villa la Florida	Buenos Aires
Don Arte Argentina	Comprar material didáctico y artístico para abastecer los talleres y la sala de primera infancia.	Niños y niñas	70	González Catán	Buenos Aires
Equinoterapia Pigüé	Pintar, reparar y poner en condiciones el salón de usos múltiples.	Niños y jóvenes	60	Pigüé	Buenos Aires
Escuela Primaria N° 10 Dolores L. Rom	Renovar ocho pizarrones.	Estudiantes y docentes	220	Necochea	Buenos Aires
Escuela Secundaria Técnica de la Universidad Nacional de San Martín	Comprar computadoras, herramientas y equipamiento audiovisual, y arreglar el edificio.	Estudiantes y docentes	500	José León Suarez	Buenos Aires
Fundación Franciscana	Otorgar créditos grupales para hacer mejoras en casas o nuevos emprendimientos.	Jóvenes y sus familias	370	Moreno	Buenos Aires
Fundación H.O.Pe. de Ayuda al Niño con Cáncer	Ampliar y refaccionar las instalaciones.	Niños y familiares	40	Salta ciudad	Salta
Los Callejeritos de Flores	Brindar asistencia a animales en tránsito.	Animales rescatados	50	CABA	Buenos Aires
Personas Voluntarias Unidas	Brindar alimento y acompañamiento a jóvenes y adultos en contexto de vulnerabilidad	Jóvenes y sus familias	120	Córdoba	Córdoba

Diversidad e Inclusión⁸

Derechos Humanos

Durante 2022, Banco Patagonia adhirió al Programa de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y estableció una serie de compromisos de acción y buenas prácticas en esta materia. A través de esta adhesión, se busca promover la igualdad y diversidad dentro del ambiente de trabajo, obtener mayor conocimiento sobre la temática, conocer la situación de la empresa en esta materia e identificar posibles áreas de oportunidad para mejorar el desempeño, fomentar la adopción de buenas prácticas y generar un espacio de intercambio y vinculación con otras empresas.

En el marco de este programa, integrantes de la Célula de Diversidad e Inclusión participaron de una capacitación brindada por la Subsecretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural, en acompañamiento con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Naciones Unidas, la Unión Europea, la Red Argentina de Pacto Global y Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC). Esta capacitación de 10 horas estableció los lineamientos básicos sobre la temática, marco normativo, estándares y principales instrumentos internacionales en materia de derechos humanos, conducta empresarial responsable y debida diligencia.

Ambiente⁹

Banco Patagonia trabaja para reducir los impactos negativos de su gestión interna, buscando reducir los consumos de recursos y gestionar los residuos de una manera responsable, así como de la actividad realizada con su cadena de valor. En este sentido, el Banco analiza los riesgos ambientales asociados a los créditos y financiamientos otorgados e impulsa productos alineados a los Principios de Bonos Verdes.

Transparencia y rendición de cuentas¹⁰

El compromiso de Banco Patagonia con la ética y la transparencia se promueve de forma transversal en la organización, partiendo desde la gestión de su gobierno corporativo hasta las relaciones con cada grupo de interés con los cuales se vincula.

Canales de comunicación de las acciones con comunidad

Para visibilizar las acciones del Banco y mantener un diálogo abierto con la comunidad, se comunicaron las acciones llevadas adelante a través de los canales institucionales, priorizando algunos por sobre otros de acuerdo con la iniciativa y al público de interés al que se destinó el mensaje.

Este año, para las siguientes iniciativas se usó Instagram, LinkedIn y Facebook.

- BP Innova: se realizó la convocatoria a través de Instagram, se amplificó la acción por LinkedIn y se anunciaron a los ganadores una vez finalizado el programa.
- Un click de confianza: se diseñó un nuevo key visual para el programa de 2022 y se acompañó con comunicación vía mail y Facebook.
- Emprendedores de Río Negro: se amplificó el programa a través de comunicación en LinkedIn con los ganadores y colaboradores del Programa.

Proveedores de Banco Patagonia

1.801 proveedores activos

97,61% de pagos realizados a proveedores locales

Establecer relaciones duraderas basadas en la ética y la transparencia es prioridad para el Banco en la gestión con la cadena de valor. Para ello, cuenta con procesos, normativas y principios que garantizan el nivel de calidad.

8 | Para más información sobre este eje ver el Capítulo 10 - Capital Humano.
9 | Para más información sobre este eje ver el Capítulo 11 – Capital Natural.
10 | Para más información sobre este eje ver el Capítulo 7 – Gestión Integral de Riesgos.

Para acompañar el desarrollo local, Banco Patagonia trabaja con proveedores locales —en su mayoría Pymes— contribuyendo así con el crecimiento de este segmento y la economía local.

Por la esencia del negocio el Banco contrata proveedores principalmente de los siguientes rubros: Tecnología

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

Durante 2022, el foco de gestión estuvo en intensificar la implementación de la normativa interna del área de Compras (MNP069). En este sentido, la gestión se centró en:

- Continuar ofreciendo la apertura de una cuenta gratuita de proveedores.
- Utilizar el formulario RFI (pedido de información de primera vez) para el análisis y la evaluación de los proveedores en forma previa a la realización de cualquier tipo de operaciones.
- Mantener en el formulario RFI puntos relacionados con la sustentabilidad, la responsabilidad social y los procesos de anticorrupción, considerados un elemento de relevancia más al momento de iniciar una relación con un proveedor.
- Consolidar el circuito de aprobación de propuestas técnicas que van a directores en modalidad 100 % online, vía mail. Las compras por montos inferiores, que no requieren intervención, también se canalizan a través de la web de forma digital.

Además, se implementaron iniciativas que fortalecen los procesos de gestión sustentable destacándose las siguientes:

- Se consolidó el circuito sin papel en las aprobaciones de Compras que requieren intervención de Directores. El circuito actual es 100% on line vía mail o para compras de montos menores se canalizan vía web con un proceso 100% digital.
- Se implementó la comunicación de los Principios Éticos para la contratación de proveedores incluyéndose en los contratos y órdenes de compra para que los proveedores tomen conocimiento y firmen la aceptación de estos.

- Se automatizó el proceso de rendición de gastos de la red de sucursales y se inició la implementación de la automatización del proceso de captura de Facturas.
- Se eliminó el uso de papel en todos los procesos de Compras y Pagos. Se continuó participando activamente como fiduciarios del Fideicomiso Plan Castello con la Provincia de Río Negro (USD 580.000.000) como alianza con la Provincia y en apoyo a los planes de infraestructura del país.
- Se incorporaron criterios sustentables en la selección de nuevos proveedores. Se comenzó a adquirir insumos confeccionados a partir de materia prima reciclada. Se mantuvo la cláusula de responsabilidad ambiental para los contratos con proveedores.

Perfil de proveedores	2022	2021
Proveedores activos	1.801	1.936
% de proveedores locales	97,61%	97,83%
Pago a proveedores	\$ 18.852.349.621,59	\$ 12.134.559.380,52
Porcentaje de pagos efectuados al exterior del país	2,39%	2,17%

Beneficios a proveedores

El Banco ofrece beneficios que impactan en el desarrollo y crecimiento de su cartera de proveedores.

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

Para mantener actualizados a los integrantes de la Gerencia de Compras y asegurar el cumplimiento de normativas y procesos, el Banco desarrolla en forma continua capacitaciones en temas relacionados con Integridad y Procedimientos Anticorrupción.

Canales de comunicación

El Banco mantiene contacto permanente con sus proveedores a través de diferentes canales de comunicación: llamadas telefónicas, correo electrónico, plataformas digitales de videollamadas y encuentros presenciales.

En el marco del Programa de Integridad del Banco, todos los grupos de interés que interactúan con el Banco, incluyendo los proveedores, disponen de un canal confidencial de Línea Ética para denunciar posibles irregularidades. Este número se encuentra publicado en el sitio web institucional como así también en cada orden de compra generada.

Proceso de selección y contratación

La política de selección y contratación de proveedores del Banco permite asegurar una gestión con reglas claras y transparentes para todos por igual. Desde el área de Compras, se controla que los proveedores cumplan con los estándares y valores corporativos.

El proceso normado en el MNP069 comienza con la propuesta técnica que ingresa al circuito a través del formulario de requerimiento inicial que incluye aspectos sociales, ambientales y de integridad.

Información solicitada a proveedores en el formulario de requerimiento inicial

- Situación contable, financiera, legal e impositiva
- Capacidad de la organización
- Cinco principales clientes
- Aspectos laborales
- Certificaciones de calidad
- Medidas implementadas para la Prevención del Lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas
- Aspectos ambientales relacionados con la gestión de residuos
- Planes anticorrupción y vinculación o no de los mismos con el Estado

El área de compras es la responsable de verificar que entre el área solicitante y el proveedor haya independencia para evitar así cualquier situación relacionada a conflicto de intereses.

Proceso de selección y contratación de proveedores



Proceso de evaluación

El Banco cuenta con un Manual de Compras y Contrataciones alineado con los requerimientos Sistema de Gestión de la Calidad y la Norma ISO 9001 que guía el circuito de evaluación de proveedores.

Entre los aspectos que se tienen en cuenta en la evaluación, se examina la situación contable, financiera, legal e impositiva; además, se realiza un control de la documentación laboral correspondiente al art. 30 de la Ley de Contrato de Trabajo.

Adicionalmente, para asegurar que los proveedores cumplan con las normativas de facturación, se verificó a través de las bases provistas por la AFIP, que no se estuvieran incluidos entre los proveedores con facturas apócrifas. Asimismo, este año se intensificaron los controles que efectúa la consultora especializada en analizar el cumplimiento de las obligaciones previsionales por parte de los proveedores.

En 2022, se evaluaron 50 proveedores, cumpliendo con todos los requerimientos solicitados. No se identificaron proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales.

Gestión responsable de la cadena de valor

En la permanente búsqueda del alcanzar altos estándares de integridad, el Banco cuenta con un Código de Ética que guía la conducta de los proveedores al momento de celebrar contratos de negocios.

Principios Éticos para la Gestión de Proveedores

Banco Patagonia implementó e incluyó en la normativa de compras los Principios Éticos para la Gestión de Proveedores. A efectos de que todos los proveedores tomen conocimiento de los Principios Éticos, el Banco definió que la mención de dichos principios en todos los documentos que formalizan contrataciones (ya sea órdenes de Compra o Contratos) para lograr que la totalidad de los miembros de su cadena de suministros tomen conocimiento. Son comunicados al momento de cada renovación o nueva contratación. Con ese fin, se modificaron los modelos de contratos para las distintas operaciones de compras de bienes y contrataciones de servicios y los modelos de orden de compra.

Con relación al personal de seguridad, el Banco exige que cumpla con normas operativas y obligatorias propias. De esta manera, se delimitan las funciones, responsabilidades y prohibiciones de los guardias en las sucursales.

Las instrucciones incluyen normas de carácter general, el procedimiento para la recarga y el balanceo de los cajeros, y de ingreso a sucursales, el horario de inicio y finalización del servicio, y las vías de comunicación vigentes. Además, las empresas proveedoras del servicio de seguridad deben cumplir con todos los requisitos enumerados en el Decreto 1002/99. Entre ellos, la obligación de que los guardias completen un curso básico de capacitación, en el cual se interiorizan en temas de seguridad y vigilancia, aspectos legales, derechos humanos y primeros auxilios.





12

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

Análisis de riesgos sociales y ambientales¹¹
3.244 propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales.
\$1.050.176 millones analizados

Como parte de su estrategia ambiental, Banco Patagonia realiza un análisis de riesgos sociales y ambientales entre los clientes que cuentan con operaciones que fueron financiadas a través de organismos multilaterales y que tienen una financiación a largo plazo igual o superior a 10 millones de dólares. Para esto, el Banco cuenta con una Política de Riesgo Social y Ambiental y un Sistema de Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales que enmarcan esta tarea.

En el transcurso del 2022, se categorizaron 3.244 propuestas de crédito equivalentes a \$1.050.176 millones. Esto ocurrió siguiendo los lineamientos del Código de Clasificación Industrial Uniforme (CCIU) provisto por Naciones Unidas en términos ambientales y sociales. Todas las propuestas cumplieron con los requisitos solicitados. Los sectores económicos más analizados bajo este sistema fueron: agrícola y automotriz.

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.

Con respecto al plan de trabajo para 2023, se generará una hoja de ruta en materia social, ambiental y de gobernanza, haciendo foco en políticas y estrategias vinculadas al cambio climático, siendo un eje transversal a toda la organización.

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

A su vez, si bien como entidad financiera no detecta altos riesgos de impacto ambiental directo, el Banco cuenta con una serie de acciones previstas con el objetivo de eficientizar el uso de los recursos naturales que utiliza, y también minimizar los residuos que genera.

Bonos Verdes

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

Consumo de energía

Como entidad de servicios financieros, uno de los recursos más utilizados es la energía. Asimismo, una de las prioridades del área es continuar con el proceso de migración a tecnología de iluminación LED en sucursales y áreas centrales. Por ende, para minimizar el impacto de su uso, Banco Patagonia continuó con el impulso de estas acciones en materia energética:

- Utilización de los aires acondicionados a 24° C.
- Colocación de los servicios de iluminación y aires acondicionados en modo “a demanda” en algunos de sus edificios.
- Uso racional de la energía en publicidades luminosas y sucursales.
- Iluminación con LED en nueva cartelería y control del apagado en horarios no necesarios.
- Migración a tecnología LED de las marquesinas de sucursales.
- Migración integral a tecnología de iluminación LED en sucursales.
- Renovación de equipos termomecánicos obsoletos en las sucursales.
- Compra mensual del 20 % de la energía eléctrica que alimenta el edificio de Av. de Mayo 701 a una generadora de energía sustentable.
- Baja los servicios de gas natural en sucursales.

Además, dado el cierre del edificio de Perón 466 y de 6 pisos del edificio de Av. de Mayo 701, se incurrió en la reducción de consumo de energía en edificios centrales a partir de septiembre de 2022. De esta forma, el último trimestre de 2022 reportó una disminución del 12,8% en el consumo energético de edificios centrales respecto del mismo período de 2019.12

Pero la reducción de energía no sólo se vinculó 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. Como resultado, se obtuvo un ahorro energético de 5,27% del consumo interno total del Banco con respecto al 2021.

Para 2023, el Banco se propone alcanzar la reducción de al menos 5% del consumo de energía entre edificios centrales y sucursales.

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

Valor para la biodiversidad

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

- o Sucursal Chilecito, La Rioja
- o Sucursal Calafate, Santa Cruz
- o Sucursal Ushuaia, Tierra del Fuego
- o Sucursal San Martín de los Andes, Neuquén
- o Sucursal Villa La Angostura, Neuquén
- o Sucursal El Bolsón, Río Negro
- o Sucursal Ingeniero Jacobacci, Río Negro
- o Sucursal Beltrán, Río Negro
- o Sucursal Campo Grande, Río Negro
- o Sucursal Los Menucos, Río Negro
- o Sucursal Fernández Oro, Río Negro
- o Sucursal Enrique Godoy, Río Negro
- o Centro de Atención Dina Huapi, Río Negro
- o Cajero Automático Playas Doradas, Río Negro
- o Centro de Atención Comercial Las Grutas, Río Negro
- o Cajero Automático Municipalidad de Ñorquincó, Río Negro

12 | Último registro con áreas centrales al 100% de ocupación, previo a la pandemia.

Consumo energético interno en MWh



Intensidad energética en KWh/m2



Gestión del papel y digitalización

23.823.522 documentos digitalizados.
64% de trámites cursados de paquetes
que se realizaron con legajo digital.

Como institución financiera, el papel es un recurso que aún presenta oportunidades en la disminución de su uso. De esta forma, Banco Patagonia continuó con la digitalización de procesos, operatorias y su reemplazo por la gestión a través de canales digitales. **En concreto, para reducir el consumo de papel, se desarrollaron las siguientes acciones:**

- Ya no se imprimen documentos anexos y se incluyó firma digital.
- Impresión doble faz de documentos que requieren comprobante físico, logrando reducir 50% del uso de papel.
- Firma digital de documentación de clientes y certificaciones notariales digitales en la jurisdicción CABA.
- Oferta de Préstamos Personales desde el centro de contacto con clientes sin asistir a sucursales.
- Digitalización de documentación involucrada en el proceso de fallecidos.
- Registro de visitas a las cajas de seguridad desde la Posición Consolidada de Clientes para que se pueda realizar online.
- Nueva gestión de venta remota de productos y servicios para segmentos mayoristas.
- Envío de documentación digital para el análisis, control y liquidación/alta en el Banco de paquetes, préstamos personales, alta de productos y adicionales de tarjetas de créditos y alta de servicios mayoristas (para clientes vigentes).
- Alta de cuenta corriente para personas jurídicas en proceso.
- Digitalización de documentación de las operatorias “Alta de Cuentas / Paquetes / Préstamos Comerciales” en origen.
- Modificación de carátula (formulario 03.0003) reemplazando la carga de datos manuales por lectura mediante código de barras en legajos.
- Fin de la impresión de listados y envío de cheques destruidos de sucursal a BO Cash Management. Ahora se informa la novedad de destrucción de cheques por sistema SAT para que lo reciba el cliente mediante ebank. En caso de que el cliente necesite constancia de cheque destruido, se emite una certificación. Así se ahorra un 100% en el uso de papel.

Gestión de residuos

En línea con su compromiso con la gestión de sus impactos ambientales directos, Banco Patagonia implementó un servicio de retiro de residuos húmedos y reciclables en todas las sucursales de CABA.

Ya desde 2021, en todas las sucursales de CABA se procede al retiro de residuos diferenciados, por parte de un proveedor validado para dicha tarea. Como parte del proceso, el personal de limpieza acopia las bolsas con los residuos diferenciados para su posterior retiro. La empresa proveedora mide su volumen y entrega un remito indicando la cantidad de residuos húmedos y reciclables.

Para lograr el retiro diferenciado, todas las sucursales de CABA y oficinas de áreas centrales cuentan con contenedores diferenciados para separar los residuos.

La incorporación de este proceso de separación y retiro diferenciado en 41 edificios permitió, durante 2022, realizar la deposición final de 33.977 kg de residuos húmedos, y 2.010 kg de materiales reciclables que fueron trasladados por separado al CEAMSE para su tratamiento por parte de las cooperativas de gestión de residuos.

Además, en el marco de cumplimiento de la Ley 1854 de Basura Cero de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el 2022 se entregaron a la Asociación Civil Basura Cero un total de 107 equipos electrónicos en desuso, como PC y monitores. Esta asociación se encarga de efectuar un tratamiento responsable de los RAEES (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) a través de la recuperación y reutilización del equipo completo, de sus materiales y/o componentes.

Concientización y capacitación

En 2022, buscamos continuar las capacitaciones sobre ambiente de manera amena y entretenida para los colaboradores, alentándolos a reducir, reutilizar y reciclar los materiales que luego pueden ser entregados a una cooperativa para su reciclado. Estas se dieron con información para utilizar dentro de los espacios de trabajo como en sus hogares.

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

A través de una web app y junto a sus familiares y amigos, más de 90 voluntarios resolvieron consignas del “Desafío lúdico ¡Protejamos el medioambiente!”. Con este juego online, cada uno pudo aprender de forma divertida sobre las 3R del consumo consciente y sobre cómo hacer un uso responsable de los recursos en su hogar. Por cada desafío superado, Banco Patagonia realizó una donación para proteger 10 mt2 de fauna y flora nativa junto a Fundación Banco de Bosques. Se superó el objetivo inicial de 1000 m2 y salvamos

1119 m2 del bosque nativo Las Araucarias, contiguo a la Reserva Natural Estricta de Parques Nacionales en San Antonio, Misiones.

Los voluntarios junto a sus familiares plantaron 60 árboles de especies nativas en la Reserva Costanera Sur, con el fin de contribuir a la biodiversidad del entorno.

Consumo de papel
(en toneladas) ⁽¹⁾

	2022	2021	2020
Resmas de papel carta	84,16	80,00	86,90
Resmas de papel A4	0,60	0,40	0,67
Resmas de papel oficio	0,08	0,14	0,20
Total	84,84	80,54	87,77

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

Cantidad de trámites cursados
de paquetes Modalidad

	2022	2021	2020
Con formularios impresos	47.054	49.390	63.001
Legajo digital-firma digital	126.096	106.821	75.762
Legajo digital-firma en papel	39.828	41.084	25.134
Legajo digital-firma remota	29.444	33.807	-
Total	242.422	231.102	163.897

Resumen digital

2022	
Cajas de ahorro mensuales (*)	4.980.000
Cajas de ahorro cuatrimestrales	2.070.000
Totales	7.050.000

(*) Se modificó de “caja de ahorro” a “cuentas a la vista” ya que están incluidas tanto las cajas de ahorro como cuentas corrientes.

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.

BANCOPATAGONIA



ANEXO I: Índice de contenidos GRI



Esta Memoria fue elaborado en referencia con los Estándares GRI. En esta sección se presenta el Índice de Contenidos de GRI con sus respectivas páginas y notas para aquellos tópicos materiales definidos en el Análisis de materialidad descripto en este documento.

Declaración de uso

Banco Patagonia ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
Contenidos Generales				
GRI 2: contenidos generales	2-1 Detalles organizacionales	2, 3.3-3.47-8, 14 Buenos Aires, Argentina		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	27-8		
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	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 Año 2022, frecuencia anual		
	2-4 Actualización de la información	La información presentada en el informe no afecta la comparabilidad con informes anteriores.		
	2-5 Verificación externa	Anexo II		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	3.1, 3.3-3.4, 9.1-9.8, 9.12, 10.1, 11.1012, 14, 68-82, 84-85, 90-92, 114-117		
	2-7 Empleados	10.190-92, Nota 1		
	2-8 Trabajadores que no son empleados	10.190-92, Nota 1		
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	6.2, 6.4-6.6 36, 38-41 Ningún miembro titular del Directorio cumple una función ejecutiva dentro de la Entidad. La antigüedad de cada miembro en el Directorio, sus edades, así como sus currículos, donde se detallan las competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales, se encuentran publicados en el sitio institucional del Banco www.bancopatagonia.com		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	6.337		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente de Banco Patagonia no ocupa un cargo ejecutivo.		

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
GRI 2: contenidos generales	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	5.2, 6.3, 7.1-7.5, 12.130, 37, 44-55, 120 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. 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.		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	6.236 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.		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	El Directorio del Banco es quien revisa y aprueba la Memoria Anual Integrada.		
	2-15 Conflictos de interés	6.337		
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	5.331-32 El Directorio conoce las opiniones y expectativas significativas de los grupos de interés a través de las presentaciones de los estudios de mercado, encuestas de satisfacción, análisis del clima laboral, evaluación de los programas sociales, entre otros. Entre las preocupaciones importantes se incluyen los temas seleccionados en el Análisis de Materialidad.		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	6.337		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	6.337		
	2-19 Políticas de remuneración	6.337, Anexo III		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	6.337, Anexo III No se tienen en cuenta a los grupos de interés para la determinación de la remuneración del gobierno corporativo.		
	2-21 Ratio de compensación total anual		Problemas de confidencialidad. La totalidad de este estándar no se reporta. Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de Banco Patagonia, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.	

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
GRI 2: contenidos generales	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	15		
	2-23 Compromisos y políticas	3.1-3.2, 5.1-5.2, 7.1, 7.4, 9.15, 12.112-14, 26-30, 44-49, 52-54, 86, 120		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	3.1-3.2, 5.1-5.3, 6.312-14, 26-32, 37		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	5.230		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	7.555		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	No se registraron casos de incumplimiento de la legislación y las normativas.		
	2-28 Afiliación a asociaciones	3.515		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	5.2-5.3, 7.5, 9.9, 10.5, 10.7, 11.9, 11.10.1, 12.330-32, 55, 83, 97-98, 100-101, 114, 116, 122-123		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	10.190-92		
Temas Materiales				
GRI 2: contenidos generales	3-1 Procesos para determinar los temas materiales	5.331-32		
	3-2 Listado de temas materiales	5.331-32		
Gestión responsable de recursos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 12.2-26-32, 120-123		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	12.2.3122-123		
	301-2 Insumos reciclados utilizados	El Banco no utiliza elementos reciclados para realizar productos y servicios primarios. Sin embargo, utiliza papel sustentable fabricado a partir de fibra de caña de azúcar.		
Gestión de residuos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 12.226-32, 120-123		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	12.2.4122		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	12.2.4122		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	12.2.4122		

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
Lucha contra el cambio climático				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 12.2.126-32, 120-121		
	GRI 302: Energía 2016	12.2.1120-121		
	302-3 Intensidad energética	12.2.1120-121		
	302-4 Reducción del consumo energético	12.2.1120-121		
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	12.1, 12.2.1120-121		
GRI 305: Emisiones 2016	305-2: Emisiones directas de GEI (alcance 2)	12.2.1120-121		
Indicador propio	Ahorro energético en sucursales y áreas centrales	1.2120-121		
Indicador propio	Energía comprada para el edificio de Avenida de Mayo 701 a una generadora de energía sustentable	1.2120-121		
Concientización ambiental				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 12.326-32, 122-123		
Indicador propio	Acciones y campañas de concientización ambiental	12.3122-123		
Productos financieros de impacto				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 12.126-32, 120		
Indicador propio	Propuestas de crédito analizadas bajo criterios sociales y ambientales	12.1120		
Experiencia del cliente				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 9.926-32, 83		
Indicador propio	Medición de satisfacción de clientes	9.983		
Experiencia del cliente				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1-5.3, 11.1026-32, 114		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	11.10114 Se considera por local a todos aquellos proveedores ubicados dentro del territorio de la República Argentina.		#

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
Desarrollo de PyMEs y emprendimientos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-32, 114		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	114 Se considera por local a todos aquellos proveedores ubicados dentro del territorio de la República Argentina.		#
Gestión y desarrollo del talento				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-32, 90-97, 101-102		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	90-94		#
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	101-102		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	96		#
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	95-96		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	97		
Indicador propio	Horas de formación a colaboradores			
Indicador propio	Horas de formación a colaboradores	97		
Gestión de clima organizacional				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-32, 97-98		
Indicador propio	Resultados de la encuesta de clima	97		

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
Desarrollo de la comunidad local				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-32, 106-113		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	106-107		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No se registraron impactos negativos en las comunidades locales por el desarrollo de las operaciones del Banco.		
Indicador propio	Cantidad de inscriptos del programa Emprendedores de Río Negro	109-111		
Indicador propio	Cantidad de beneficiarios de los programas de Inversión Social en educación	107-109		
Indicador propio	Beneficiarios directos del programa voluntariado corporativo	111-112		
Inclusión y educación financiera				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-32, 85, 107-109		
Indicador propio	Iniciativas realizadas sobre educación financiera para grupos de interés	107-109		
Indicador propio	Iniciativas realizadas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	107-109		
Indicador propio	Incremento de cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes	85		
Diversidad e inclusión				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-32, 36, 90-92, 98-103		
GRI 401: Empleo 2016	401-3 Permiso parental	103		#

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	36, 90-92, 98-100, Nota 1		#
Ética y transparencia				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-32, 44-55		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	48, 54		
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se registraron casos de corrupción.		#
Gestión integral de riesgo				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-32, 44-55		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	49-53		
Ciberseguridad y privacidad de la información				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-32, 85-86		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	85-86		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	No se han registrado casos derivados del incumplimiento de la normativa descripta.		#
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.		#
Innovación y tecnología				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-32, 77-82, 122		
Indicador propio	Cantidad de clientes que operaron de manera digital	77-82, 122		

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Verificación
Desarrollo de la Gestión responsable de proveedores				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26-32, 116-117		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 201	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Actualmente, Banco Patagonia no tiene conocimiento de la existencia de impactos negativos significativos en la cadena de suministros por este concepto. No obstante lo mencionado, se efectúan controles respecto del cumplimiento de las obligaciones previsionales de ciertos proveedores definidos como “críticos” por tener personal trabajando en sus edificios.		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Actualmente, Banco Patagonia no tiene conocimiento de la existencia de impactos negativos significativos en la cadena de suministros por este concepto. No obstante lo mencionado, se efectúan controles respecto del cumplimiento de las obligaciones previsionales de ciertos proveedores definidos como “críticos” por tener personal trabajando en sus edificios.		

Notas a la tabla GRI

Nota 1

COLABORADORES EN CIFRAS POR GÉNERO	2022		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Por tipo de contrato:				
Contrato laboral permanente (1)	1.464	1.486	1.534	1.578
Contrato laboral temporal	4	4	0	0
Por categoría				
Superintendentes	1	5	1	5
Alta Gerencia	15	50	15	54
Mandos Medios	94	180	97	190
Colaboradores	1.358	1.255	1.421	1.329
Por región				
Áreas centrales	547	592	554	614
Sucursales CABA y Bs. As.	484	326	516	361
Sucursales del Interior	437	572	464	603
Por tipo de contrato laboral				
Jornada completa	1.468	1.490	1.534	1.578
Media jornada	0	0	0	0

1] Su desglose por región es el siguiente: 1.949 colaboradores en CABA y Bs. As., y 1.009 colaboradores en el interior del país.

COLABORADORES EN CIFRAS POR GÉNERO Y REGIÓN			2022	
	Mujeres	Hombres		
Colaboradores permanentes por género y región				
Áreas centrales	543	588		
Sucursales CABA y Bs. As.	484	326		
Sucursales del interior	437	572		
Colaboradores temporales por género y región				
Áreas centrales	4	4		
Sucursales CABA y Bs. As.	0	0		
Sucursales del interior	0	0		
Colaboradores por horas no garantizadas por género y región				
Áreas centrales	0	0		
Sucursales CABA y Bs. As.	0	0		
Sucursales del interior	0	0		
Colaboradores de jornada completa por género y región				
Áreas centrales	547	592		
Sucursales CABA y Bs. As.	484	326		
Sucursales del interior	437	572		
Colaboradores de media jornada por género y región				
Áreas centrales	0	0		
Sucursales CABA y Bs. As.	0	0		
Sucursales del interior	0	0		

COLABORADORES EN CIFRAS POR CATEGORÍA LABORAL Y EDAD					2022	
	Menores de 30 años	De 31 a 50 años	Mayores de 51 años	Totales por categoría		
Superintendencia	0	3	3	6		
Alta Gerencia	0	40	25	65		
Mandos Medios	3	183	88	274		
Colaboradores	293	1.803	517	2.613		
Totales por edad	296	2.029	633	2.958		





ANEXO II: Informe de auditoría externa



INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DE CONTADORES INDEPENDIENTES SOBRE LA MEMORIA ANUAL INTEGRADA

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

Información de 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 encuentra incluido en la Memoria Anual Integrada del Banco correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre del 2022 (en adelante, “la Memoria”).

Objeto de 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 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;

- 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
- 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 Auditoria 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.

Procedimiento realizados

Un encargo de aseguramiento limitado sobre un informe de sustentabilidad consiste en hacer indagaciones. principalmente a los funcionarios responsables de la preparación de la información presentada en el informe, en realizar procedimientos analíticos y en obtener evidencia mediante otros procedimientos. según se considere apropiado. Estos procedimientos incluyeron:

- indagaciones a la Dirección para obtener un conocimiento sobre los procesos del Banco, con el objeto de determinar los asuntos relevantes para los grupos de interés del Banco.
- entrevistas con la Dirección en relación a la estrategia de sustentabilidad. las políticas sobre asuntos significativos y su implementación.

- entrevistas con el personal responsable de preparar la información incluida en la Memoria.

- con relación a la información financiera incluida en el Índice de contenidos GRI del Reporte. identificada con (#), verificación de que surjan de los estados contables auditados de la Sociedad al 31 de diciembre de 2022 y por el ejercicio finalizado en esa fecha, e

- 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 auditoria 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 auditoria o un encargo de aseguramiento razonable. En consecuencia, no apresamos una opinión de auditoria 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 cabo nuestro encargo. hemos cumplido con los requerimientos de independencia de la Resolución Técnica N° 35 de la FACPCE.

Conclusión

Del trabajo profesional descripto en la sección “Procedimientos realizados” del presente informe, no surgieron indicios que nos lleven a pensar que los indicadores de sustentabilidad informados en la sección -Objeto del encargo”. incluidos en la Memoria del Banco correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, 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,
23 de febrero de 2023

KPMG

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

Mabel F. Casillas

Socia

Contadora Pública (UBA)

CPCECABA T° 195 F° 103



ANEXO III: **Reporte del código de Gobierno Societario 2022**



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, las buenas prácticas y las más altas normas de conducta, promoviendo y protegiendo los derechos humanos en todo nuestro ecosistema de negocios.

Mediante este Código, el Directorio declara el propósito, la visión de futuro y los valores del Banco, definiendo que “la ética es la inspiración y condición de nuestro comportamiento personal e institucional.”

Los miembros del Banco que ocupan roles de liderazgo deben velar por hacer cumplir estos principios, promoviendo una cultura de respeto y condenando enérgicamente cualquier manifestación de violencia.

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

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

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

Inspirados en los valores sostenidos en el Código de Ética, los Principios para la gestión de proveedores

y terceros relacionados, integran los factores éticos, sociales y medioambientales a nuestras prácticas de contratación.

El Código de Ética, los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados, así como la Política y el Programa de Integridad, se encuentran publicados en nuestro sitio web (www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/etica-e-integridad.php).

2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia. Al hacerlo, el Directorio tiene en consideración factores ambientales, sociales y de gobierno societario. El Directorio supervisa su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño y teniendo en consideración el mejor interés de la compañía y todos sus accionistas.

Se aplica la práctica recomendada.

Tal como surge del Código de Gobierno Societario, el Directorio es responsable de establecer la estrategia global del negocio y en ese marco aprueba el Plan Estratégico. El mismo es elaborado con la participación de todas las Superintendencias, la Gerencia Ejecutiva de Planeamiento, Marca y Comunicación, la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional y la Gerencia Ejecutiva de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas, considerando las variables del contexto macroeconómico, socio-político y regulatorio, así como también las capacidades del Banco en relación a su entorno competitivo, determinando como resultante un nuevo lineamiento estratégico conformado por un propósito, una visión de futuro, valores y un mapa estratégico compuesto por resultados corporativos basados en el crecimiento y la transformación digital, los objetivos de negocios y de desarrollo humano. El Plan Estratégico vigente fue aprobado por el Directorio el 16-12-20 por el período 2021-2025.

El Directorio monitorea la ejecución del Plan Estratégico, verifica la implementación de estrategias y políticas, el cumplimiento del presupuesto y controla el desempeño de las gerencias en relación con los objetivos fijados y las utilidades previstas. Mensualmente se comparte y se analiza con los Directores y gerentes de primera línea, diversos tableros de gestión que resumen la evolución de las principales variables, líneas de negocios e índices, comparándolos con los parámetros presupuestarios.

Banco Patagonia es signatario, en carácter de Banco fundador, del Protocolo de Finanzas Sostenibles suscripto en el año

2019, inicialmente junto a otras 17 Entidades Financieras argentinas (en la actualidad cuenta con una adhesión de 28 Entidades que concentran el 90% de la cuota de préstamos del Sistema Financiero argentino).

Dicho Protocolo tiene como principal objetivo promover prácticas de inversión sostenible e institucionalizar el criterio de la sostenibilidad como principio rector de la actividad financiera. El Protocolo busca fomentar la implementación de las mejores prácticas y políticas internacionales que promueven una efectiva integración entre los factores económicos, sociales y ambientales, instando a que esta triple mirada integre la estrategia de negocio de cada Entidad Financiera.

Bajo este marco Banco Patagonia se encuentra profundizando su estrategia de sostenibilidad a partir de distintos abordajes: integrando el análisis de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno societario) en el otorgamiento de créditos, desarrollando herramientas vinculadas a la gestión del riesgo climático, analizando la viabilidad de desarrollar productos financieros “verdes”, robusteciendo su estrategia de diversidad e inclusión internamente, a partir de la creación de una Célula Interdisciplinaria.

Asimismo, cuenta con una larga tradición en apoyar inversiones sociales y de microemprendedorismo, como así también en la difusión interna de buenas prácticas de protección del ambiente. Finalmente, Banco Patagonia promueve activamente estándares de transparencia e integridad entre todos sus grupos de interés, poniendo especial atención en sus colaboradores/as y terceros relacionados, entre quienes difunde periódicamente los principios de ética, integridad y anticorrupción que rigen el accionar diario.

3. El Directorio supervisa a la gerencia y asegura que ésta desarrolle, implemente y mantenga un sistema adecuado de control interno con líneas de reporte claras.

Se aplica la práctica recomendada.

La Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos, que depende del Directorio, tiene a su cargo la Gerencia de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance. De dicha gerencia depende la Jefatura de Controles Internos, cuya misión es establecer y ejecutar los procedimientos tendientes a monitorear los controles internos a fin de asegurar la eficiencia, eficacia y calidad de los diferentes procesos del Banco y sus Subsidiarias.

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

Por su parte, los miembros de la Alta Gerencia, son los máximos responsables operativos de la implementación, administración y seguimiento de las normas mínimas de control interno. Siguiendo las mejores prácticas del Marco COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), el Directorio estableció un esquema de tres Líneas de Defensa por la cual, la primera línea (Dueños de Procesos) es propietaria de los riesgos, de su gestión y de la implementación de acciones correctivas para hacer frente a deficiencias de proceso y control, mantener un control interno efectivo ejecutando los procedimientos de control sobre los riesgos de manera constante en el día a día. Una segunda línea en la que se establecen diversas funciones de gestión de riesgos y cumplimiento para ayudar a crear y/o monitorear los controles de la primera línea de defensa (ej.: Controles Internos); y por último una tercera línea que se encuentra constituida por la Auditoría Interna, que proporciona a la alta dirección un aseguramiento comprensivo basado en un alto nivel de independencia y objetividad dentro de la Organización.

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

Se aplica la práctica recomendada.

Tal lo definido por la Resolución General N° 797 de la CNV el Gobierno Societario es el conjunto de prácticas, procesos y estructuras por el cual se dirigen y controlan las Compañías, aclarando que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) agrega que el gobierno societario “involucra una serie de 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 y a los responsables de su implementación (aprueba la

macroestructura organizacional, la composición y atribuciones de los Comités, las políticas generales, designa a los miembros de la Alta Gerencia, etc.).

El Directorio aprobó un Código de Gobierno Societario, el cual es revisado anualmente evaluando si es adecuado al perfil, complejidad e importancia económica del Banco. Del mismo surgen las funciones del Directorio, la Alta Gerencia, los Comités, las Auditorías, el Control Interno y las principales políticas de la Entidad.

Tal lo detallado en la Práctica 9, la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, es el área dependiente del Directorio que ejerce una función administrativa y organizativa de los aspectos societarios tanto del Banco como de sus Sociedades controladas, asistiendo a los miembros del Directorio, a los Accionistas y a los integrantes de la Comisión Fiscalizadora en los aspectos formales del funcionamiento de los Órganos que integran. De dicha Gerencia depende la Jefatura de “Gobierno Corporativo y Asesoramiento al Directorio”, cuya misión es asesorar y asistir al Directorio en su función de velar por el cumplimiento de la política de Gobierno Societario.

Desde el área de Controles Internos se realiza periódicamente un procedimiento de revisión del presente Reporte.

5. Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente. El Directorio y sus comités tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización, las cuales son divulgadas a través de la página web de la compañía.

Se aplica la práctica recomendada.

Los miembros del Directorio de la emisora cuentan con suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente.

Cada uno de ellos ha sido evaluado y autorizado por el Banco Central de la República Argentina, quien ha considerado las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional. Adicionalmente, el Directorio del Banco aprobó un procedimiento de control aplicable a sí mismo y a sus Sociedades controladas, para que anualmente se puedan verificar dichas condiciones. Dicho procedimiento, se aplica de manera previa a la Asamblea de Accionistas en el caso de las nuevas autoridades a ser designadas.

Sin perjuicio de lo estipulado en leyes y normas de Organis-

mos de contralor aplicables, las reglas que gobiernan el accionar del Directorio están establecidas en el Estatuto Social y en el Reglamento interno de funcionamiento. Dichos documentos detallan claramente: integración, duración de los mandatos, inhabilidades e incompatibilidades, designación del Presidente y los Vicepresidentes, convocatoria a las reuniones, periodicidad de las mismas, quórum y votos, reuniones a distancia, funciones y atribuciones, representación legal, rol de la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, etc.

Durante el ejercicio 2022 se celebraron las reuniones de Directorio cumpliendo con la periodicidad reglamentada, las que contaron con una alta participación de sus miembros. Las reuniones comenzaron realizándose a distancia para luego pasar a una modalidad mixta, en la que los participantes podían participar en forma presencial o comunicados a través de medios de transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras de acuerdo a lo previsto en el artículo duodécimo del Estatuto Social y la normativa aplicable.

Con respecto a los Comités creados por el Directorio del Banco con el objetivo de mantener una adecuada organización, control y seguimiento de las actividades inherentes a la gestión, cada uno de ellos, cuyo detalle se encuentra publicado en la página web del Banco (Comité de: Auditoría CNV; Auditoría BCRA; Control y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo; Protección de los Usuarios de Servicios Financieros; Tecnología Informática; Seguridad Informática y Protección de Activos de Información; Finanzas, Riesgo Operacional; Riesgo Global; Desarrollo Humano; Negocios; Ética; Experiencia del Cliente; Dirección; Seguridad, Arquitectura y Administración de Bienes) (<https://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/organizacion/comites.php>), cuenta con un Reglamento que establece sus atribuciones, composición y reglas de funcionamiento. Dichas reglas establecen, entre otras cuestiones, la periodicidad de las reuniones, la anticipación para realizar las convocatorias y así contar con tiempo suficiente para disponer de la información a tratar, el quórum necesario -que requiere para cada Comité la participación de al menos un Director con carácter de Vicepresidente o Presidente-, la posibilidad de reuniones a distancia. Dichos Reglamentos se encuentran publicados en el sistema de normas internas del Banco.

B) LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA

Principios

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

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

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

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

Se aplica la práctica recomendada.

Tal como surge del Código de Gobierno Societario del Banco, el Presidente del Directorio es el responsable de asegurar el buen funcionamiento del Directorio. Como parte de dicha responsabilidad debe garantizar la buena organización de las reuniones de Directorio y para ello

es asistido por la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, como se explica en la Práctica 9 del presente Reporte.

El Reglamento interno de funcionamiento del Directorio establece que dicha área será la encargada de administrar y archivar la información a incluir en las reuniones de Directorio, organizar las mismas y transmitir las decisiones en ellas trata-

das al resto de la Organización. Es decir que con su asistencia se establece el orden del día de las reuniones que se celebran en cada ciclo anual, incluyendo los asuntos pertinentes cuya consideración haya sido solicitada por alguno de los Vicepresidentes o por los responsables de cada uno de los Comités, y se garantiza que los miembros del Directorio reciban información completa y suficiente para la toma de decisiones, lo que implica asegurar una vía de consulta entre el Directorio y la Alta Gerencia, en caso de ser necesario. Es misión del Presidente, estimular el debate y determinar la información que resulte necesaria en cada momento para asegurar que los Directores podrán formarse una opinión y mantenerse informados sobre las materias de su competencia.

La convocatoria a las reuniones de Directorio se hace por escrito con al menos dos (2) días hábiles de anticipación, tal como está estipulado en el Estatuto Social.

Con respecto a los Comités creados por el Directorio del Banco, cada uno de ellos cuenta con un Reglamento interno de funcionamiento, por medio de los cuales se designa a un "Coordinador" quien tiene a su cargo, entre otras tareas, la de convocar y presidir las reuniones, autorizar la inclusión de temas que exijan decisión fuera del plazo previsto para la elaboración de la pauta de reunión, evaluar y definir los temas que se discutirán en las reuniones, y autorizar la participación de invitados. Asimismo, cada Reglamento especifica el plazo a cumplir para las correspondientes convocatorias.

7. El Presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio mediante la implementación de procesos formales de evaluación anual.

Se aplica la práctica recomendada.

Anualmente, de manera previa a la Asamblea de Accionistas, bajo la coordinación de la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, se realiza una autoevaluación del desempeño del Directorio, el cual contiene un cuestionario para que cada miembro del Directorio pueda realizar una evaluación de desempeño del Directorio en su conjunto - de los aspectos formales de las reuniones de Directorio, de sus responsabilidades y el desempeño de su gestión, de la relación con la Organización - y una autoevaluación individual. De dichas encuestas se confecciona un informe de resultados, del que posteriormente se toma formal conocimiento en una reunión de Directorio.

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

Desde el área de Controles Internos se realiza periódicamente un procedimiento de revisión del presente Reporte.

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.

Es función del Presidente generar un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio y asegurar que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.

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

En particular, para Directores, Superintendentes y Gerentes, dichas actividades están orientadas a la actualización y formación en las nuevas tendencias del mercado. Durante el 2022 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 e Integridad y Anticorrupción.
- Programa sobre Diversidad e Inclusión en las organizaciones: e-Learning sobre aplicación del convenio 190 de la OIT.
- Programa de capacitación en Idiomas: inglés, portugués y español.
- Reuniones de Comisiones especialistas en la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA).

9. La Secretaría Corporativa apoya al Presidente del Directorio en la administración efectiva del Directorio y colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.

Se aplica la práctica recomendada.

Tal lo explicado en la Práctica 4, el Banco cuenta en su estructura con un área que depende directamente del Directorio denominada Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio. La misma ejerce una función administrativa y organizativa de los aspectos societarios tanto del Banco como de sus Sociedades controladas, asistiendo a los miembros del Directorio, a los Accionistas y a los integrantes de la Comisión Fiscalizadora en los aspectos formales del funcionamiento de los Órganos que integran.

De dicha Gerencia Ejecutiva dependen tres Jefaturas: "Secretaría de Directorio", con la misión de asistir a los miembros del Directorio y a la Entidad en los asuntos de sus competencias, a efectos de acompañar el proceso de toma de decisiones y velar por el cumplimiento normativo de las decisiones adoptadas; "Gobierno Corporativo y Asesoramiento al Directorio", cuya misión es asesorar y asistir al Directorio en su función de velar por el cumplimiento de la política de Gobierno Societario; "Atención a Empresas Subsidiarias", con la misión de asistir a los Accionistas, miembros del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora de las empresas controladas del Banco, a efectos de complimentar los aspectos formales requeridos para el funcionamiento de las mismas e intervenir en todos sus aspectos societarios.

Entre otras funciones a cargo del área se incluyen: organizar las Asambleas de Accionistas, reuniones de Directorio y reuniones de Comisión Fiscalizadora, analizar y preparar el temario de dichas reuniones y confección de las Actas resultantes, atender las necesidades de los accionistas, relacionadas con temas societarios y demás temas de su interés, analizar la normativa emitida por los distintos Organismos de control, focalizando la atención en aquellas que impactan en temas de Gobierno, manteniendo la actualización del Código de Gobierno Societario, participar y acompañar a la Organización en todos los temas relacionados con la información que involucra a los miembros del Directorio, realizar todas las presentaciones de información ante los organismos de control referidas a temas societarios del Banco, velar por el cumplimiento de los procedimientos societarios en general y aquellos relacionados con los miembros del Directorio del Banco ante los diferentes organismos de control, articular los asuntos relacionados con las Sociedades en las que el Banco posee una participación minoritaria.

10. El Presidente del Directorio asegura la participación de todos sus miembros en el desarrollo y aprobación de un plan de sucesión para el gerente general de la compañía.

Se aplica la práctica recomendada.

El Directorio de Banco Patagonia ha aprobado una macroestructura organizacional, en la que la administración y supervisión diaria de todos los niveles gerenciales y operativos está descentralizada en la Alta Gerencia, la que se encuentra conformada por las siguientes áreas:

- Superintendencia de Negocios con Empresas
- Superintendencia de Red de Sucursales y Negocios con Personas
- Superintendencia de Finanzas, Administración y Sector Público
- Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos
- Superintendencia de Operaciones
- Superintendencia de Tecnología y Negocios Digitales
- Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional
- Gerencia Ejecutiva de Planeamiento, Marca y Comunicación
- Gerencia Ejecutiva de Asuntos Legales
- Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio
- Gerencia de Prevención de Lavado de Activos
- Gerencia de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información
- Gerencia de Auditoría Interna

Con el objetivo de fortalecer y desarrollar las habilidades de sus líderes y prepararlos para cubrir eventuales vacancias, a través de la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional se llevan adelante acciones específicas para identificar a potenciales candidatos.

Los integrantes de la Alta Gerencia deben tener la idoneidad y experiencia necesarias para gestionar el negocio bajo su supervisión, así como el control apropiado de su personal a cargo.

Durante el año 2022 se organizó la Academia de Liderazgo para niveles Gerenciales y de Jefatura, y desde hace años se cuenta con reportes completos de potencial realizados por una consultora externa a Gerentes Ejecutivos y Superintendentes, de los que surge información concreta a considerar en un plan de sucesión.

C) COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO

Principios

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

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

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

Se aplica la práctica recomendada.

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

Cabe aclarar que los Directores del Banco no cumplen funciones ejecutivas en la Entidad, de acuerdo a lo establecido en la Comunicación "A" 7143 y 7651 del BCRA.

12. La compañía cuenta con un Comité de Nominaciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros y es presidido por un director independiente. De presidir el Comité de Nominaciones, el Presidente del Directorio se abstendrá de participar frente al tratamiento de la designación de su propio sucesor.

Banco Patagonia cuenta con mecanismos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar un cargo en el Directorio, tal lo mencionado en el principio que inspira esta práctica. Las designaciones y remociones del Directorio son resueltas por la Asamblea Ordinaria de Accionistas, según lo previsto en el art. 234 de la Ley General de Sociedades N° 19.550, cumpliéndose con dicha Ley, la Ley de Entidades Financieras, las normas del BCRA sobre Autoridades de Entidades Financieras, las normas de la CNV y el Estatuto Social, en

cuanto a las prohibiciones e incompatibilidades para ejercer el cargo de Director.

Cabe aclarar que el BCRA, como órgano de contralor de las Entidades Financieras, evalúa las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional de los miembros del Directorio propuestos. Estas condiciones deberán ser mantenidas durante todo el período de desempeño en el cargo. Los correspondientes antecedentes son presentados ante el BCRA para su aprobación, con una antelación de por lo menos 60 días a la fecha prevista para la celebración de la Asamblea que tratará su designación, o dentro de los 30 días corridos posteriores a su designación.

Cuando no se disponga de una nueva evaluación por parte del BCRA, las Entidades Financieras deberán certificar anualmente que sus Directores mantienen las condiciones exigidas por dicho Organismo para el desempeño del cargo. Para ello el Directorio aprobó un procedimiento aplicable a sí mismo y a sus Sociedades Controladas para que todos los años se puedan verificar dichas condiciones.

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2022, el Directorio estaba compuesto por nueve miembros titulares, de los cuales tres son argentinos y seis son extranjeros; sus edades se encuentran entre los 43 y 70 años, y lo más destacado es la diversidad de experiencia profesional con la que cuenta cada uno de ellos. Asimismo, a dicha fecha el Directorio contaba con cuatro miembros suplentes, que son los sucesores en caso de renuncia, muerte o incapacidad de los titulares.

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

Se aplica la práctica recomendada.

Se ha implementado un Programa de Orientación a cargo de la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio, que es el área a cargo de asistir a los miembros del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora, desde el momento en que se toma conocimiento de su posible designación o efectiva asunción. A partir de ese momento se los contacta, no solo para requerirles la documentación exigida por los Organismos de contralor, sino para apoyarlo en su incorporación, presentando los aspectos relevantes del Banco y sus órganos de gobierno, temas administrativos, presentaciones, explicaciones, organización de reuniones, visita a las instalaciones, y toda aquella necesidad que manifieste, antes y durante el ejercicio de su cargo.

D) REMUNERACIÓN

Principios

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

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

Se aplica la práctica recomendada.

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

Tal lo explicado en la Práctica 11, de acuerdo a la Comunicación "A" 7143 y 7651 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.

Según la política de compensación, es práctica del Banco Patagonia administrar la compensación integral de sus colaboradores basándose en los principios de equidad interna y competitividad externa, dentro del marco de la normativa legal vigente. En este sentido, el sistema de retribución incluye la compensación que por todo concepto percibe el colaborador como contraprestación por su aporte a la organización en términos de función y resultados.

El Banco desea que la retribución de su personal sea competitiva a través de una compensación adecuada, promoviendo de esta manera la motivación, atracción y retención del talento.

La Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional brinda al Comité de Desarrollo Humano, por lo menos una vez al año, la información necesaria para establecer las bandas salariales y que a consecuencia de ellas se determinen los montos de las remuneraciones de la Alta Gerencia, teniendo en cuenta los valores correspondientes a compañías comparables y la situación frente al mercado que se propone alcanzar.

Los temas tratados en las reuniones del Comité, son formalizados en actas que se elevan mensualmente al Directorio para su toma de conocimiento.

16. El Directorio, a través del Comité de Remuneraciones, establece una política de remuneración para el gerente general y miembros del Directorio.

Se aplica la práctica recomendada.

El Directorio del Banco ha aprobado una política de compensaciones que se ha establecido de manera tal de:

- cumplir con la legislación vigente,
- preservar la equidad interna,
- adoptar una posición competitiva respecto al mercado comparable,
- contar con personal capacitado y motivado.

La misma incluye una remuneración fija, establecida de acuerdo al nivel de responsabilidad y trayectoria profesional de cada colaborador, ajustada por negociaciones paritarias convencionales, y adicionalmente puede incluir una compensación variable, en concepto de incentivo comercial o comisión para las Áreas comerciales, o en concepto de gratificación.

El Comité de Desarrollo Humano tiene la atribución de revisar y proponer al Directorio la aprobación de toda política rela-

nada con compensaciones.

Con el fin de mitigar potenciales riesgos, el Banco no promueve esquemas generales de incentivos económicos de naturaleza remuneratoria de corto plazo, vinculados a ingresos futuros de incierta efectivización.

Con respecto a las remuneraciones (honorarios) al Directorio, se ha aprobado una política, estableciendo la responsabilidad de fijar dichos honorarios a la Asamblea de Accionistas, de acuerdo con lo prescripto por el artículo 261 de la Ley General de Sociedades N° 19.550. En la determinación de dichas remuneraciones se debe tener en cuenta las responsabilidades, el tiempo dedicado a las funciones, la experiencia y la reputación profesional. Este criterio se basa en que el nivel de remuneración debería ser el que se considere necesario para atraer, retener y motivar a Directores que reúnan las condiciones requeridas para ejercer dicha función.

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

E) AMBIENTE DE CONTROL

Principios

XII. El Directorio debe asegurar la existencia de un ambiente de control, compuesto por controles internos desarrollados por la gerencia, la auditoría interna, la gestión de riesgos, el cumplimiento regulatorio y la auditoría externa, que establezca las líneas de defensa necesarias para asegurar la integridad en las operaciones de la compañía y de sus reportes financieros.

XIII. El Directorio deberá asegurar la existencia de un sistema de gestión integral de riesgos que permita a la gerencia y al Directorio dirigir eficientemente a la compañía hacia sus objetivos estratégicos.

XIV. El Directorio deberá asegurar la existencia de una persona o departamento (según el tamaño y complejidad del negocio, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos a los cuales se enfrenta) encargado de la auditoría interna de la compañía. Esta auditoría, para evaluar y auditar los controles internos, los procesos de gobierno societario y la gestión de riesgo de la compañía, debe ser independiente y objetiva y tener sus líneas de reporte claramente establecidas.

XV. El Comité de Auditoría del Directorio estará com-

puesto por miembros calificados y experimentados, y deberá cumplir con sus funciones de forma transparente e independiente.

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

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

Se aplica la práctica recomendada.

La Entidad posee políticas y procesos para manejar la exposición a los diferentes riesgos propios de su actividad, sobre la base de las definiciones estratégicas que emanan del Directorio, especialmente en lo relativo a apetito y tolerancia por el riesgo.

El Banco y sus subsidiarias han 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 y el consolidado. Además, se 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. También 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, alertas 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 Global, Comité de Riesgo Operacional, Comité de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información y Comité de Control y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

Por último, la Superintendencia de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos junto a las Gerencias y Áreas que la integran, es responsable por la gestión y monitoreo integral de los diversos riesgos asumidos por Banco Patagonia y el consolidado.

18. El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independiente y garantiza los recursos para la implementación de un plan anual de auditoría en base a riesgos y una línea de reporte directa al Comité de Auditoría.

Se aplica la práctica recomendada.

La Gerencia de Auditoría Interna de Banco Patagonia es independiente de las áreas de gestión y reporta en forma directa al Comité de Auditoría. Cuenta con una estructura permanente y calificada y con un presupuesto independiente.

El plan de Auditoría Interna es presentado en forma anual al Comité de Auditoría para su revisión y aprobación. Las directrices para ejercer su función se hallan contenidas en el Manual de Auditoría, el cual es aprobado por el Comité y el Directorio y es actualizado periódicamente.

El Directorio, entre otras funciones enunciadas en el Código de Gobierno Societario, promueve reuniones periódicas con la Auditoría Interna, a través del Comité de Auditoría BCRA y CNV, para revisar los resultados que surjan del monitoreo del control interno.

Dichos Comités se hallan compuestos de la siguiente manera:

Comité de Auditoría BCRA:

Integrado por cinco (5) miembros con derecho a voto, a saber:

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

Comité de Auditoría – CNV:

Integrado por (3) miembros con derecho a voto, a saber:

- Dos Directores independientes.
- Un Director con carácter de Vicepresidente.

19. El auditor interno o los miembros del departamento de auditoría interna son independientes y altamente capacitados.

Se aplica la práctica recomendada.

Tal lo mencionado en la práctica 18, la Gerencia de Auditoría Interna de Banco Patagonia es independiente de las áreas de gestión y reporta en forma directa al Comité de Auditoría. Los integrantes de dicha Gerencia cuentan con una amplia experiencia en la materia y un importante nivel de capacitación acorde a los requisitos de la función que ejercen.

Adicionalmente, el Manual de Auditoría Interna contempla la capacitación permanente de los integrantes de la misma, considerando que el estudio de nuevas técnicas y la constante actualización profesional y general es uno de los requisitos indispensables para mantener la calidad del trabajo de Auditoría.

En tal sentido, el Directorio fomenta la capacitación permanente, mediante la autorización de cursos y seminarios de actualización y perfeccionamiento. El Gerente de Auditoría Interna establecerá los cronogramas, cupos, materias y destinatarios más convenientes para realizar las capacitaciones.

20. El Directorio tiene un Comité de Auditoría que actúa en base a un reglamento. El comité está compuesto en su mayoría y presidido por directores independientes y no incluye al gerente general. La mayoría de sus miembros tiene experiencia profesional en áreas financieras y contables.

Se aplica la práctica recomendada.

Banco Patagonia posee dos Comités de Auditoría, el Comité de Auditoría CNV, bajo las normas de la Comisión Nacional de Valores, y el Comité de Auditoría BCRA, bajo las normas del Banco Central de la República Argentina. Ambos Comités se rigen por las normas de dichos Organismos de 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. Uno de sus miembros está designado ante el BCRA como Experto Contable y Financiero.

21. El Directorio, con opinión del Comité de Auditoría, aprueba una política de selección y monitoreo de auditores externos en la que se determinan los indicadores que se deben considerar al realizar la recomendación a la asamblea de Accionistas sobre la conservación o sustitución del auditor externo.

El Directorio ha establecido procedimientos específicos para velar por la actuación independiente y efectiva de los Auditores Externos, tal lo establecido en el Principio que inspira esta Práctica y en las exigencias establecidas al respecto por la normativa del BCRA vigente. El Directorio de Banco Patagonia tiene asignada, entre otras funciones, la de ejercer la debida diligencia en el proceso de contratación y seguimiento de la labor de los auditores externos.

De acuerdo al Reglamento interno de funcionamiento del Comité de Auditoría CNV, este Comité opina respecto de la propuesta del Directorio para la designación de los auditores externos a contratar por el Banco y vela por su independencia, revisa sus planes y evalúa su desempeño, emite una opinión al respecto en ocasión de la presentación y publicación de los estados financieros anuales, y analiza los diferentes servicios prestados por los mismos y su relación con la independencia conforme a las normas vigentes.

Adicionalmente, según surge de su Reglamento interno de funcionamiento del Comité de Auditoría BCRA, este Comité revisa periódicamente el cumplimiento de las normas de independencia de los auditores externos, recomienda 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, verifica periódicamente que lleven a cabo su labor de acuerdo con las condiciones contratadas, analizando su desempeño y comprobando el cumplimiento de los requerimientos del Directorio

y del BCRA, analiza y opina, previamente a su contratación, respecto de los diferentes servicios prestados en la Entidad y su relación con la independencia, de acuerdo con las normas de auditoría establecidas por la FACPCE y en toda otra reglamentación que, al respecto, dicten las autoridades que llevan el 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, con eficiencia, calidad y transparencia, respetando la ley, las buenas prácticas y las más altas normas de conducta, promoviendo y protegiendo los derechos humanos en todo nuestro ecosistema de negocios, siendo la base para un comportamiento ético con clientes, proveedores, organismos de control y la comunidad en la que se opera.

Los miembros del Banco que ocupan roles de liderazgo deben velar por hacer cumplir estos principios, promoviendo una cultura de respeto y condenando enérgicamente cualquier manifestación de violencia.

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.

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

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

El Código de Ética, los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados, así como la Política y el Programa de Integridad, se encuentran publicados en nuestro sitio web (www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/etica-e-integridad.php)

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, adminis-

tradores 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 del Banco ha aprobado en el año 2019 el Programa de Integridad (PDI), elaborado a partir de los principios éticos plasmados en el Código de Ética. La confección del PDI fue encomendada por el Directorio a un equipo interdisciplinario liderado por el área de Compliance y compuesto por distintas Gerencias involucradas tangencialmente en la temática de Integridad. En esto se manifiesta el apoyo e involucramiento inequívoco del Directorio con el PDI. Este documento recogió, en gran parte, políticas y prácticas ya existentes en la Entidad, e impulsó la creación de nuevos mecanismos de prevención frente a posibles hechos de corrupción. Se designó como Responsable Interno del PDI a la figura de Superintendente de Créditos, Gestión de Riesgos y Controles Internos quien, en base a un monitoreo y evaluación permanente del Programa, reporta en forma directa al Directorio sobre las novedades y avances del mismo. Este documento es revisado en forma anual por el Directorio, reflejando su compromiso con la mejora y revisión continua del esquema de prevención de la corrupción.

El PDI aborda en forma integral los distintos elementos previstos en la normativa de responsabilidad penal de la persona jurídica. Al respecto, contiene previsiones sobre:

- i) Capacitaciones periódicas a todos los miembros de la Entidad.
- ii) Línea Ética, un canal de denuncia provisto por BP tan-

to para colaboradores como para proveedores.

iii) Protocolos de actuación vinculados a la protección de los denunciantes de buena fe, y procedimientos para la investigación de ilícitos y fraudes. Por otro lado, y conforme fuera definido en el Código de Ética, el régimen disciplinario/sancionatorio es abiertamente comunicado.

iv) Manual de procedimiento para Procesos Licitatorios.

v) Previsión de un monitoreo periódico del PDI, a cargo de la Gerencia de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance.

vi) Procedimiento de due diligence para proveedores, en donde se detalla la evaluación previa de requisitos de integridad que debe atravesar todo proveedor o tercero relacionado.

vii) Previsiones vinculadas al due diligence necesario en procesos de fusiones y adquisiciones.

viii) Protocolos de interacción con la administración pública.

ix) Procedimiento de due diligence vinculado a las donaciones, patrocinios y mecenazgos.

Cada persona que integra los distintos grupos de interés del Banco ha sido sensibilizada sobre los estándares de Integridad y Transparencia que rigen en la Entidad, utilizando un criterio de segmentación y criticidad basado en el grado de exposición al riesgo de corrupción. Se ha institucionalizado la difusión de contenido vinculado a la Integridad, siendo parte de las comunicaciones periódicas que se difunden en la herramienta oficial de comunicación. El Directorio y la Alta Gerencia del Banco reciben con una periodicidad anual una capacitación sobre temas de Integridad y Anticorrupción, impartida por consultores externos que mantienen actualizados los conocimientos sobre la temática de cada miembro del top management. Asimismo, el Banco ha institucionalizado un encuentro anual vinculado a la promoción de buenas prácticas sobre Compliance, contando con la presencia de notables referentes y expertos/as en la materia.

La cultura de Integridad y prevención de la corrupción ha ido permeando progresivamente en todos los procesos del Banco, evolucionando paulatinamente hacia el concepto de Integridad sostenible, en donde a partir de una mirada ampliada la Entidad se encuentra abordando estándares no sólo vinculados a la lucha contra la corrupción, sino también a los derechos humanos, medio ambiente, géneros, diversidad e inclusión.

Acompañando esta evolución, y en concordancia con el compromiso asumido por el Directorio en sostener una postura de tolerancia cero frente a hechos de corrupción, el Banco se ha sumado a la Asociación Argentina de Ética y Compliance,

participando como entidad auspiciante.

Asimismo, los referentes del área de Compliance de la Entidad participan activamente en distintos espacios académicos, promoviendo y divulgando en distintos espacios conocimientos y buenas prácticas de Integridad y Transparencia.

24. El Directorio asegura la existencia de mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés. En el caso de transacciones entre partes relacionadas, el Directorio aprueba una política que establece el rol de cada órgano societario y define cómo se identifican, administran y divulgan aquellas transacciones perjudiciales a la compañía o sólo a ciertos inversores.

Se aplica la práctica recomendada.

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

Adicionalmente a lo descripto en las Prácticas 3, 17, 18 y 23, el Directorio de Banco Patagonia ha considerado el tema “conflicto de interés” en los siguientes documentos:

- Política de celebración de actos o contratos entre Banco Patagonia y una parte relacionada por un monto relevante: define los conceptos “parte relacionada” y “monto relevante”, y establece el procedimiento a seguir por parte de cada área involucrada para la aprobación y divulgación de una operación de este tipo, incluyendo el pronunciamiento formal del Comité de Auditoría sobre la operación y su adecuación a condiciones normales y habituales de mercado.

- Código de Ética: se identifican los posibles casos de conflicto entre los intereses personales y los intereses del negocio o sus clientes que se deberán evitar. Asimismo, este Código destina un punto a la confidencialidad de la información con la que todos los integrantes del Banco se deben desenvolver. También se destina un punto específico al conflicto de intereses en los Principios para la gestión de proveedores y terceros relacionados, mencionado en la Práctica 1.

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

- Código de Gobierno Societario: contempla el conflicto de interés entre los accionistas y el Banco, en oportu-

nidad 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 assemblearias 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 de disciplina de mercado.

En dicho sitio, se puede encontrar información acerca de la historia del Banco, Estatuto, composición accionaria, información financiera trimestral y anual, autoridades, comités, presentaciones institucionales, responsabilidad social, políticas de prevención del lavado de activos, Código de Ética, Política y Programa de Integridad, Principios para la gestión de proveedores, Memoria anual integrada y reporte del Código de Gobierno Societario, etc.

El Banco ha previsto la función Relación con Inversores, cuya misión es garantizar al público inversor el acceso a la visión estratégica e información del Banco. Sus funciones son:

- Mantener fluido contacto con inversores actuales o potenciales, locales y extranjeros para comunicar la situación actual del Banco y su estrategia futura.
- Tener reuniones con inversores actuales o potenciales que permitan incrementar la relación con éstos y mejorar la gestión.
- Llevar la relación con las agencias calificadoras de riesgo, informándolos de los planes de acción del Banco.
- Cumplir con las demás funciones que en materia de su competencia le sean asignadas para el logro de los objetivos del Banco.

El contacto con el Responsable de Relación con Inversores puede realizarse en forma telefónica o por correo electrónico a la dirección investors@bancopatagonia.com.ar.

26. El Directorio debe asegurar que exista un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas y un canal de comunicación para las mismas.

Se aplica la práctica recomendada.

Según el Glosario del Anexo III de la Resolución de la CNV N° 797/2019, se define como “Parte interesada” a una parte que tiene un interés en las operaciones y resultados de la Compañía, como por ejemplo, los consumidores, empleados, ONG’S, la comunidad, el Estado, proveedores, entre otros. Adicionalmente, debemos considerar a los accionistas y a las Sociedades controladas.

Conocer las Partes interesadas o Grupos de interés o Públicos clave y sus perfiles y expectativas, es clave para crear valor en la sociedad. Es por eso que Banco Patagonia realiza un mapeo de los mismos con los siguientes criterios: responsabilidades legales, financieras y operativas, influencia en el logro de sus metas, cercanía, dependencia y representación de otras personas, como es el caso de líderes de comunidades locales, implementando canales de diálogo para relevar sus demandas particulares, tal como está detallado en el punto 5.2 de la Memoria anual integrada.

27. El Directorio remite a los Accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un “paquete de información provisorio” que permite a los Accionistas -a través de un canal de comunicación formal realizar comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, teniendo este último que, al enviar el paquete definitivo de información, expedirse expresamente sobre los comentarios recibidos que crea necesario.

Se aplica la práctica recomendada.

Anualmente, el Directorio expone los resultados de su gestión con la emisión de los Estados Financieros auditados y la Memoria anual integrada (Memoria más Informe de Responsabilidad Social Empresaria) los que están disponibles para los accionistas en forma previa a la Asamblea que los debe considerar, considerando que son formalmente aprobados por el Directorio y divulgados públicamente, aproximadamente dos meses antes de la celebración de la Asamblea de Accionistas. Este último documento incluye, información financiera y no financiera del Banco, datos relativos a la estructura de gobierno, autoridades, responsables de las distintas áreas de negocio, información sobre gobierno societario y de responsabilidad social empresaria, aspectos de la gestión más importantes ocurridos en el año, razones sobre el estado actual de los negocios, proyecciones futuras y razones de las variaciones significativas del activo, pasivo y resultados, entre otros.

Tal lo manifestado en la Práctica 28, hay un alto porcentaje de participación de accionistas en las Asambleas del Banco. No solo podemos afirmar que no hay restricción alguna para que los mismos participen como así tampoco para que tengan voz y voto. La documentación de respaldo de los temas incluidos en la Convocatoria, según el caso, se encuentra publicada en la página web del Banco y en la Autopista de la Información Financiera de la CNV, así como las propuestas del Directorio para cada punto. El canal habilitado para cualquier tipo de

aclaración o pedido adicional puede ser canalizado a través del Responsable de Relación con Inversores, tal como se explica en la Práctica 25, o a la dirección de correo electrónico informado en la Convocatoria a Asamblea.

La Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales dispone en su art. 70 que hasta cinco (5) días corridos antes de la fecha para la celebración de la asamblea ordinaria que deba considerar la documentación del ejercicio, los accionistas que representen por lo menos el dos por ciento (2%) del capital social podrán entregar en la sede social comentarios o propuestas relativas a la marcha de los negocios sociales correspondientes al ejercicio. Además del accionista controlante Banco do Brasil, Banco Patagonia posee dos accionistas que superan dicho porcentaje, ANSES FGS y Provincia de Río Negro, con quienes existe un canal de comunicación habitual.

28. El estatuto de la compañía considera que los Accionistas puedan recibir los paquetes de información para la Asamblea de Accionistas a través de medios virtuales y participar en las Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.

Se aplica la práctica recomendada.

El Estatuto Social prevé la posibilidad de realizar las Asambleas de Accionistas con sus participantes presentes o a distancia, siempre y cuando se garanticen los recaudos dispuestos por la normativa aplicable, entre otros: a) deberá establecerse un canal de comunicación que permita la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes; b) se dejará constancia en el acta de los sujetos y el carácter en que participaron en el acto a distancia, el lugar donde se encontraban, y de los mecanismos técnicos utilizados.

Con respecto a la documentación de respaldo de los temas incluidos en la Convocatoria, toda la información relacionada con la aprobación de Estados Financieros, se encuentra publicada en la página web del Banco y en la Autopista de la Información Financiera de la CNV, así como las propuestas del Directorio para cada punto. El canal habilitado para cualquier tipo de aclaración o pedido adicional puede ser canalizado a través del Responsable de Relación con Inversores, tal como se explica en la Práctica 25 o a la dirección de correo electrónico informado en la Convocatoria a Asamblea como se explica en la Práctica 27.

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 liquidadas.

A los efectos de establecer los lineamientos a seguir para la distribución de Dividendos, el Directorio del Banco ha aprobado una Política, cuyo objetivo es establecer el marco regulatorio para dicha distribución, manteniendo un adecuado equilibrio entre los montos a distribuir y las políticas de inversión y expansión del Banco.

La normativa del BCRA establece un procedimiento especial para determinar el resultado distribuible y demostrar que la distribución de dividendos no afecta la solvencia y liquidez de las Entidades, así como también establece que será necesaria la previa autorización de dicho Organismo para proceder al efectivo pago de dividendos. Este procedimiento establece que las Entidades Financieras podrán distribuir resultados, en la medida que en la Entidad no se verifiquen determinadas situaciones expresamente detalladas en su normativa, disponiendo la metodología de cálculo del importe a distribuir, y los límites que no debe superar.

Considerando la normativa del BCRA y la política interna del Banco, el Directorio propondrá a la Asamblea Ordinaria de Accionistas, - siempre que sea posible en virtud del cumplimiento de los requisitos de la normativa vigente - la distribución de hasta el 50% de las ganancias líquidas y realizadas del ejercicio en concepto de dividendos, a pagar en efectivo.

Una vez llevada a cabo la Asamblea de Accionistas y de no mediar prohibiciones a la distribución de dividendos por parte del BCRA, y habiendo obtenido la autorización previa, se pondrá a disposición de los accionistas en el menor tiempo posible, considerando los plazos máximos establecidos por las normas de la Comisión Nacional de Valores (Texto Ordenado 2013) y el Reglamento de Listado de Bolsas y Mercados Argentinos S.A. (BYMA).

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 23 de febrero de 2023

El Directorio

**Memoria Anual Integrada
2022**

BANCOPATAGONIA