



BANCOPATAGONIA

Memoria  
Anual  
Integrada

Memoria  
anual integrada  
**2018**

**BANCOPATAGONIA**

Memoria  
anual integrada  
2018

# índice de contenidos

01

Carta del  
Presidente  
pág. 06

02

Sobre  
esta Memoria  
pág. 08

03

Contexto económico  
y del sistema  
financiero  
pág. 10

04

Introducción  
al Banco  
pág. 26

05

Historia  
pág. 30

06

Análisis financiero  
y de resultados  
de la entidad  
pág. 34

07

Banco do  
Brasil  
pág. 44

08

Sociedades  
controladas  
pág. 48

09

Política y proyecto  
de distribución  
de utilidades  
pág. 56

10

Estrategia de  
Responsabilidad  
Social Empresaria  
(RSE)  
pág. 60

11

Gobierno  
Corporativo  
pág. 66

12

Controles internos y  
gestión de riesgos  
pág. 82

13

Gestión del  
Banco  
pág. 102

14

Clientes  
pág. 106

15

Colaboradores  
pág. 136

16

Sociedad  
pág. 154

17

Proveedores  
pág. 174

18

Ambiente  
pág. 182

19

Cierre  
pág. 196

ANEXO I  
Índice de contenidos  
GRI  
pág. 198

ANEXO II  
Informe de Aseguramiento  
Limitado de Contadores  
Independientes  
pág. 208

ANEXO III  
Informe sobre el grado de  
cumplimiento del código de gobierno  
secretario al 31-12-2018  
pág. 210

BANCO PATAGONIA

## Carta del Presidente

Tengo el agrado de presentarles nuestra primera Memoria Anual Integrada que comunica el desempeño financiero y no financiero de Banco Patagonia en una misma publicación, siguiendo los lineamientos del Marco Internacional de Reporte Integrado (IIRC). Esta migración es reflejo de la evolución de la estrategia de negocio del Banco, que integra de manera sostenible las dimensiones económica, social y ambiental en nuestra gestión. Así, ofrecemos a los actores clave, y la sociedad en general, una mirada completa del impacto de nuestro negocio durante 2018.

En el desafío de continuar contribuyendo al crecimiento de la economía argentina, y siendo una entidad financiera con presencia en todo el país, reconocemos nuestro rol estratégico en contribuir al desarrollo sostenible, con foco en el crecimiento de las economías regionales y la mejora del bienestar de las comunidades donde estamos presentes.

Muchos fueron los logros durante 2018; entre los que destaco la incorporación de 345 nuevas personas y la promoción de 149 colaboradores por búsquedas internas. Además, continuamos acompañando el desarrollo de nuestros equipos, desde la formación de capacidades y habilidades a través de 40.667 horas de capacitación brindadas.

Expandimos nuestra base de clientes, alcanzando cerca de 1.200.000 clientes activos. Con la mirada puesta en la banca digital y las nuevas tecnologías, aumentamos la cantidad de usuarios digitales llegando a los 500.000. Así, acompañamos a distintos perfiles de clientes con una estrategia de transformación digital cuyo objetivo es mejorar su experiencia en canales y atención ágil y permanente. Este año avanzamos en

acciones y proyectos para implementar nuevas tecnologías de venta digital, lo que nos convierte en referentes del mercado.

Debo resaltar también el trabajo realizado en la Provincia de Río Negro, nuestro accionista y uno de nuestros principales clientes, donde realizamos la apertura de 4 nuevas sucursales; que, sumadas a otras inauguraciones en el país, totalizan 209 puntos de atención en toda la Argentina.

Apostamos al desarrollo también contratando, casi en su totalidad, a proveedores locales y PyMEs. Este año, continuamos trabajando en la elaboración del Código de Ética específico para los integrantes de la cadena de suministros; e incorporamos en los pedidos de información inicial para evaluación de proveedores, cuestiones relacionadas con sustentabilidad y responsabilidad social.

A partir de nuestra estrategia de inversión social privada, invertimos 13,5 millones de pesos en proyectos sociales relacionados a educación, emprendedurismo, cultura y voluntariado, que beneficiaron a 19.530 personas. Potenciamos la innovación financiera de estudiantes secundarios y universitarios y desarrollamos proyectos valiosos que buscaron fortalecer el ecosistema emprendedor del país, a través de capacitaciones y capital semilla para financiar proyectos.

Con la certeza que 2019 será un año aún mejor para nosotros, concluyo agradeciendo todo el trabajo, dedicación y compromiso de cada persona que forma parte de Banco Patagonia. Juntos seremos cada día más grandes, haciendo del Banco una empresa viva, con energía y vitalidad.



### João Carlos de Nobrega Pecego Presidente

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

## 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"), somete a consideración de los Señores Accionistas la presente Memoria correspondiente al ejercicio económico N° 95 finalizado el 31 de diciembre de 2018.

Esta Memoria Anual Integrada 2018 comunica el desempeño de Banco Patagonia en materia económica, social y ambiental desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. Así, por primera vez, la Entidad consolida la información financiera y no financiera en un solo documento, dando respuesta a los requerimientos de información y transparencia cada vez más exigentes por parte del mercado y públicos clave.

Para su realización, se utilizó el marco de referencia proporcionado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado ("IIRC"), incluyendo información del ne-

gocio del Banco, y sus programas e iniciativas, bajo el esquema de los seis capitales: Financiero, Industrial, Intelectual, Humano, Social y Relacional, y Natural.

Asimismo, esta Memoria fue realizada "en conformidad" con los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative – "GRI"), opción Esencial; siendo este el marco más aceptado a nivel internacional para la elaboración de informes de sustentabilidad.

Esta Memoria cuenta con un Informe de Aseguramiento Limitado emitido por la firma KPMG como auditores independientes y en cumplimiento de disposiciones legales ha sido revisada por la Comisión Fiscalizadora, tal como surge de su Informe a los Estados Financieros al 31.12.2018.



## Contexto económico y del sistema financiero

Banco Patagonia tiene un fuerte compromiso en el acompañamiento del empoderamiento de las economías regionales, y para ello trabaja en acciones y programas de impacto, relacionados a su rol social como entidad financiera, desarrollando productos de valor para mejorar el bienestar de todos los públicos contribuyendo a su vez con el desarrollo sustentable del país.

### Panorama económico en el mundo

De acuerdo con las estimaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), la tasa de expansión del PIB global en 2018 se situó en torno al 3,7%, ligeramente por debajo del ritmo registrado en 2017, habiéndose registrado recortes en relación a las proyecciones anunciadas a lo largo del año a partir de un paulatino deterioro observado hacia la segunda mitad del año.

La desmejora en relación a los cálculos previos del organismo surgen en respuesta a los imprevistos frenos en la actividad exhibidos por la Eurozona y el Reino Unido, al tiempo que en las economías de mercados emergentes y en desarrollo se han revisado a la baja los crecimientos para Argentina, Brasil, Irán, Turquía y México, entre otros países, como resultado de factores nacionales específicos, la constricción de las condiciones financieras, las tensiones geopolíticas y el encarecimiento de la importación de petróleo, con mayores efectos nocivos sobre aquellas economías más vulnerables. Asimismo, las economías de Japón y China han comenzado a debilitarse, en contextos de datos demográficos desfavorables no compensados por un incremento

suficiente en la productividad y reformas estructurales demoradas, en el primer caso, y conflictos comerciales, menor demanda externa y mayores restricciones al crecimiento del crédito en el segundo. En sentido contrario, la actividad mundial se sostuvo merced a un persistente ímpetu vigoroso en los Estados Unidos, en el marco de un aumento en los estímulos fiscales en forma de recorte de impuestos y aumentos del gasto, mientras que se advirtió una aceleración en la expansión de India merced a reformas estructurales y a una situación demográfica todavía favorable.

La mayor estabilidad en la actividad mundial ha sido acompañada por una marcada desaceleración en el ritmo de expansión del comercio internacional del 5,3% en 2017 al 4% en 2018, afectado por las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, un creciente proteccionismo y la desaceleración en la demanda mundial, así como una moderación en la velocidad de avance de la inversión y la manufactura, debiéndose en parte a la evidente agudización en la incertidumbre en torno a las políticas durante el último año.

Las economías avanzadas anota-

ron en 2018 un crecimiento próximo al 2,3%, levemente inferior a la expansión del 2017. La firmeza en la expansión se explicó fundamentalmente por la aceleración en el ritmo de evolución del PIB de los Estados Unidos (desde un 2,2% en 2017 a un 2,9% en 2018), al tiempo que se observaron desaceleraciones en la Eurozona (del 2,4% al 1,8%), Japón (1,9% a 0,9%), Reino Unido (1,8% a 1,4%) y Canadá (3% a 2,1%), mientras que el resto de las economías mantuvo una velocidad de expansión sin variaciones de relevancia en relación al año pasado.

Las economías emergentes y en desarrollo también desaceleraron tenuemente la velocidad de expansión en torno al 4,6%, manteniéndose en su rol de principales impulsoras del crecimiento global. Pese a ello, cabe señalar que existen pronunciadas diferencias entre regiones, en donde las economías de este conjunto pertenecientes a Asia (6,5%), con el relevante protagonismo de India (6,7% al 7,3%) y una desaceleración en China (6,9% al 6,6%) conservaron un fuerte impulso, al tiempo que se advirtieron moderaciones de diversa magnitud entre dichas economías en Europa (del 6% al 3,8%) y América Latina y el Caribe (1,3% al 1,1%) y



Comunidad de Estados Independientes (2,1% al 2,4%), incluyendo a Rusia (1,5% al 1,7%) y Oriente Medio y Norte de África (2,2% al 2,4%). África subsahariana, por su parte, conservó la celeridad de su crecimiento alrededor del 2,9%.

Tras la recuperación en el PIB regional de 2017, la morigeración en el progreso económico de América Latina y el Caribe en 2018 responde a que los auspiciosos dinamismos en el crecimiento de países como México (se mantuvo en el 2,1%), Brasil (1% al 1,3%), Chile (1,5% al 4%), Colombia (1,8% al 2,8%) y Perú (2,5% al 4,1%), no logran compensar la contracción económica de Argentina (-2,6%), la aguda recesión en Venezuela (-18%) y la desaceleración de paí-

ses como Paraguay (4,8% al 4,4%), Uruguay (2,7% al 2%) y Ecuador (2,4% al 1,1%), entre otras naciones que enseñaron sendas moderaciones de mayor o menor magnitud.

En Brasil, si bien el crecimiento en 2018 supera al evidenciado en 2017, mostrando una consolidación en su expansión merced a una demanda privada más robusta y un desempleo en baja, la incertidumbre imperante en un contexto de elecciones presidenciales, sumado a la huelga de camioneros y condiciones financieras externas más estrictas, condujo a una reducción paulatina en las proyecciones dadas a conocer durante el transcurso del año.

El contexto externo lució algo más desfavorable para la región, puesto que, si bien mejoraron los términos de intercambio por segundo año consecutivo, se amplió el déficit de la cuenta corriente de la balanza de pagos, se revirtió la tendencia a la baja que había enseñado el riesgo soberano y el acceso a los mercados internacionales de deuda se ha reducido considerablemente, con una reducción de los flujos financieros en línea con las condiciones financieras más restrictivas a nivel mundial.

El nivel general de inflación en el mundo se ha visto incrementado, pero la inflación subyacente se mantiene contenida. El aumento en los precios de la energía ha contribuido a elevar el nivel general de inflación en las economías avanzadas del 1,7% en 2017 al 2% en 2018, mientras que en las economías de mercados emergentes y en desarrollo se aprecia una suba del 4,3% al 4,9%. No obstante, la inflación subyacente sigue estando por debajo de las metas de los bancos centrales en la mayoría de las economías avanzadas, al tiem-

po que en las economías de mercados emergentes y en desarrollo la inflación subyacente permanece por debajo del promedio de los últimos años, a pesar de haberse incrementado ligeramente en los últimos meses de 2018.

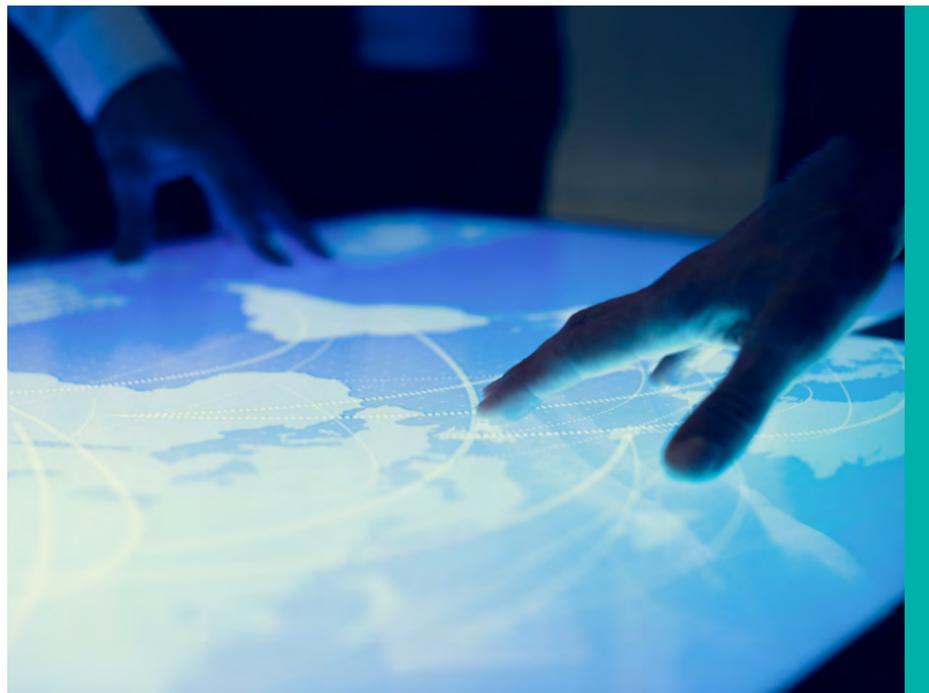
Las condiciones financieras se volvieron ligeramente más restrictivas, observándose una acentuación en la divergencia entre la política monetaria de los Estados Unidos y la del Banco Central del Japón y el Banco Central Europeo (BCE). Con las principales eco-

nomías del mundo situándose en diferentes instancias del ciclo económico, los bancos centrales continuaron operando a distintas velocidades y en diferentes direcciones. La Reserva Federal de los Estados Unidos (FED) prosigue con el alza gradual de las tasas de interés a partir del mayor crecimiento económico, la proximidad al pleno empleo y los sustanciales estímulos fiscales en marcha, lo que supone un endurecimiento paulatino de las condiciones monetarias que seguirá presionando a las economías emergentes, aunque no se perciben señales de una crisis sistémica. El Banco Central Europeo (BCE), por su parte, si bien reduce los montos involucrados en su programa de compra mensual de activos, no aumentaría las tasas hasta 2020 y el Banco Central de Japón continuaría un tiempo más con su política de tasas negativas. En este escenario, a lo largo del año se observaron niveles más elevados de volatilidad en los mercados financieros, mayor aversión al riesgo por parte de los inversores y acrecentamiento en las salidas de flujos de capitales desde los mercados emergentes, especialmente en aquellos con mayores necesidades de financiamiento externo y elevado endeudamiento en moneda extranjera.

Tras una tendencia hacia la depreciación iniciada en 2017, el dólar evidenció una generalizada apreciación frente al resto de las divisas en 2018 en respuesta al aumento del diferencial de las tasas de crecimiento entre Estados Unidos y otras economías avanzadas, sumado a divergencias vinculadas a la orientación de la política monetaria y los rendimientos a largo plazo. Frente a ello, se advirtió un aumento en las tensiones financieras en las economías emergentes que se vio reflejada en general en el debilitamiento de sus monedas, con fuertes depreciaciones en el caso de Turquía y Argentina debido a la creciente preocupación acerca de los desequilibrios macroeconómicos, y un notable debilitamiento del rand sudafricano, tras el fuerte repunte que había registrado en meses anteriores, junto con una depreciación del real brasileño.

Los precios de los commodities han subido en 2018 por segundo año consecutivo, impulsados por los mayores precios del petróleo, propiciando una mejora en los términos de intercambio para las economías de mercados emergentes y en desarrollo. Sin embargo, en la última mitad del año las cotizaciones revelaron una reversión en la tendencia. El petróleo concluyó un segundo año con

precios al alza, acumulando un incremento de alrededor de 30%, con una producción récord en los Estados Unidos que en promedio no compensó las condiciones de escasez de oferta y una actividad económica sostenida en el primer semestre del año que contribuyeron a reducir los inventarios mundiales. Desde entonces, empero, el aumento en la producción de Rusia y Arabia Saudita ha reequilibrado el mercado petrolero, junto con el constante progreso de los Estados Unidos, conduciendo a una retracción en los precios del crudo previo al recorte acordado por los países de la OPEP a partir de enero de 2019. Los metales promediaron un ligero alza en el año del 5%, al tiempo que los alimentos marcaron un lento avance en torno al 2%. En los meses recientes, las cotizaciones de los alimentos bajaron en el contexto de las crecientes tensiones comerciales e incertidumbre en torno al nivel de crecimiento mundial, en tanto que los precios de los metales se moderaron debido a una menor demanda de China, experimentando una gran volatilidad debida en parte a las medidas arancelarias aplicadas y a mayores inquietudes en torno a la política comercial.





### Panorama económico en la República Argentina

En un marco externo en que se revirtieron las condiciones favorables para emergentes, sumado a fundamentals macroeconómicos débiles y el shock experimentado por la sequía que afectó severamente la campaña agrícola, la economía argentina marcó un punto de inflexión hacia el segundo trimestre de 2018, obligando a revisar a la baja las proyecciones de crecimiento elaboradas a principios de año. Si bien aún no se publicaron las cifras definitivas de crecimiento, luego de tres trimestres consecutivos de contracción interanual (i.a) del PIB, se espera una caída del indicador cercana a 2,6% para 2018<sup>1</sup>.

Los primeros meses de 2018 estuvieron signados por una continuidad de la recuperación económica iniciada en 2017, con el PIB expandiéndose a un ritmo del 3,9% interanual en el primer trimestre, una dinámica de crecimiento de la inversión del orden del 15,7%, traccionada en gran medida por la construcción, la actividad industrial expandiéndose al 2,9%, al tiempo que la recomposición de

<sup>1</sup> De acuerdo a estimaciones de diversas consultoras privadas de Argentina, coincidente a su vez con las últimas proyecciones del FMI.

salarios reales acaecida en 2017 dio algo de aire al consumo privado durante fin de ese año y comienzos de 2018.

Sin embargo, esto convivió con persistentes déficits en las cuentas fiscales y externas que representaban, hacia fin del primer trimestre del año, cerca del 5,5% y 6% del Producto, respectivamente, reflejando un exceso de gasto, tanto público como privado, que requería de continuos flujos de financiamiento externo. En la medida en que la confianza en el gobierno y las condiciones financieras internacionales lo permitieron, el plan consistente con transitar algunos ajustes necesarios de manera gradual resultó exitoso. No obstante, una creciente desconfianza respecto de que efectivamente el gobierno lograra una significativa reducción en la inflación -tal como lo estipulaban las metas vigentes ya revisadas- junto con un achicamiento de los déficits, sumado a la reversión del flujo de capitales -a partir del proceso de fly to quality en virtud de la suba de tasa de la FED- y a una menor oferta de divisas relacionada a los menores volúmenes obtenidos en el agro, complicaron el panorama económico local y condujeron a una crisis cambiaria aún más profunda que la ocurrida en el año 2002.

La conjugación de los factores mencionados ejerció presión sobre el mercado de cambios local y condujo a una pérdida de reservas de las arcas del BCRA, incrementando a su vez el riesgo país y el costo de financiamiento para la Argentina, que ascendió a niveles muy elevados en comparación con el resto de los países de la región. Durante los meses de mayo y junio el tipo de cambio promedio mayorista pasó de \$/USD 20,23 a \$/USD 26,53, acumulando un salto del 31,1% en estos dos meses, y ocasionando una baja de reservas superior a USD 13,6 mil millones en el periodo -cerca de un 30% de las reservas brutas totales-. Las mismas, netas de préstamos de organismos internacionales, mermaron en el año cerca de USD 9 mil millones. En este contexto, el Gobierno le imprimió celeridad a la concertación de un primer acuerdo con el FMI que le permitiera garantizar la confianza requerida para reencauzar las expectativas en los mercados y estabilizar el tipo de cambio.

El primer convenio anunciado en junio, que incluía un préstamo stand by por USD 50.000 millones totales y un primer desembolso de USD 15.000 millones, que fuera acompañado a su vez por un paquete de medidas por parte de la

autoridad monetaria y de compromiso fiscal por parte del Gobierno, resultó insuficiente para alinear las expectativas y reestablecer la confianza, evidenciado esto en nuevas rondas de volatilidad cambiaria y pérdida de reservas.

Ante el deterioro de la credibilidad –en septiembre el tipo de cambio se incrementó en torno al 28,1%– como también dudas sobre la factibilidad del cumplimiento del programa financiero a futuro, el Gobierno anunció en septiembre un endurecimiento en el ajuste fiscal –que incluía numerosas medidas tanto por el lado de los gastos como de los ingresos–, con el objetivo de alcanzar el equilibrio fiscal primario en el año 2019, al tiempo que se comunicó un nuevo acuerdo con el Fondo, en el que se amplió a USD 57.100 millones el desembolso total, y se adelantaron fondos para 2019, de manera de despejar las dudas sobre la posibilidad de incurrir en default. A su vez el BCRA encaró una serie de medidas tendientes a contener las tensiones reflejadas en un aumento de la tasa de interés de referencia, intervenciones en el mercado de cambios, incrementos en los encajes bancarios, finalización de las transferencias al Tesoro y una paulatina reducción del stock de Lebac, cuyos venci-

mientos imprimían una cuota de incertidumbre ante la posibilidad de convertirse a moneda dura.

Por otro lado, la nueva conducción del BCRA anunció finalmente el abandono del régimen de metas de inflación y su reemplazo por un esquema de control de agregados monetarios, consistiendo esto en una regla monetaria dura pero simple, estableciéndose un objetivo de crecimiento nominal de 0% en la base monetaria hasta junio de 2019 –con una variación estacional en los meses de mayor demanda de dinero como diciembre y junio– y la instauración de una “zona de no intervención cambiaria” dentro de la cual el peso flotaría libremente, teniendo el BCRA la potestad de intervenir sólo por fuera de las bandas, sin defender las paridades que delimitan el espacio como tampoco la tasa de interés. El nuevo esquema buscaba retirar todo el excedente de pesos del sistema, para que junto con el desarme de Lebac encarado, quitaran presión sobre el mercado cambiario, en un país que detenta como característica estructural un elevado nivel de dolarización de carteras en contextos de crisis.

Si bien el nuevo esquema mostró un relativo éxito hacia fin de año al lograr equilibrar el mercado cam-

biario, las sucesivas rondas de devaluación del peso y el ajuste fiscal y monetario comenzaron a mostrar su impacto recesivo sobre la actividad económica y a reflejarse en las estadísticas, en especial durante la segunda mitad del año.

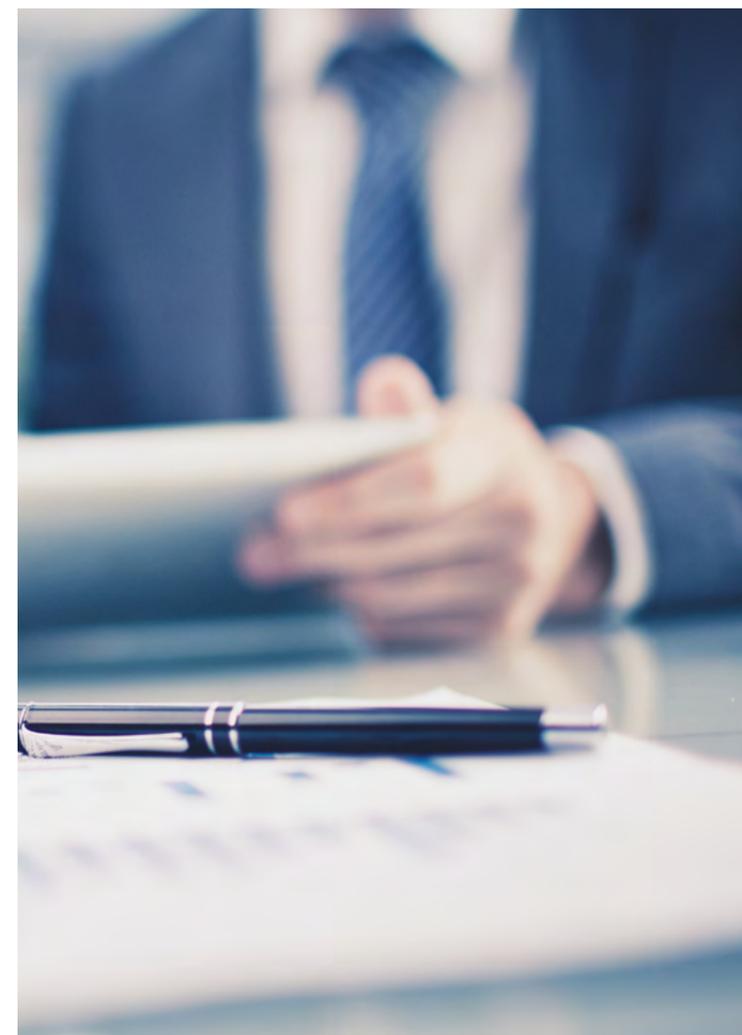
En un claro proceso de pass-through de la devaluación a precios, en una economía con un importante peso de costos en dólares, sumado al impacto de las correcciones de tarifas de servicios públicos, la inflación comenzó a acelerarse a partir del mes de junio, alcanzando un pico mensual en septiembre (6,5%) y un récord en la medición interanual a diciembre, con un incremento de precios del orden del 47,6% de acuerdo a la medición nacional del INDEC. Por su parte, el endurecimiento de la política monetaria indujo un alza en la tasa de referencia –ahora reflejada en la tasa de Leliqs– hasta un máximo de 73,5% nominal a principios de octubre, guarismo que, si bien marcó una desaceleración hacia fin de año, en torno a 59,25%, ocasionó un fuerte deterioro en las condiciones de financiamiento tanto de empresas como de familias, y debilitó la cadena de pagos de numerosas industrias. La inversión se vio doblemente resentida por el encarecimiento del crédito y el salto cambiario, que en la comparación

interanual a diciembre alcanzó una variación de 114%, sumado ello a una demanda interna deprimida.

En este último punto, en relación a los ingresos reales, que junto con los niveles de empleo determinan la masa monetaria disponible para el consumo, los salarios fueron evidenciando un rezago en relación a una inflación que se aceleró, al tiempo que un mayor peso de los servicios sobre los ingresos –como corolario de la fuerte corrección en tarifas de luz, gas, agua y transporte– también operó disminuyendo los ingresos disponibles de las familias. Cabe destacar que, con acuerdos paritarios que se cerraron previo a los eventos cambiarios en torno a una pauta del 15%, y con una actividad que se fue resintiendo, las sucesivas rondas de actualización no alcanzaron a recomponer los niveles agregados de salarios, marcando una fuerte caída en 2018, incluso superior a la acaecida en recesiones anteriores como las de los años 2014 y 2016.

Se estima que la caída promedio del salario real será superior al 5%, superando el 10% en la comparación interanual al mes de diciembre –considerando los ingresos de trabajadores registrados–, siendo aún más relevante la pérdida real para el caso de jubilaciones y pensiones y más profunda asimismo en el caso de salarios asociados al sector público y a la economía informal. Por su parte, los niveles de empleo comenzaron a resentirse hacia fines de año, a partir de la caída de actividad en los sectores en mayor medida demandantes de empleo, como la construcción, la industria y el comercio. La tasa de desempleo, que había retrocedido significativamente hasta 7,2% en el cuarto trimestre de 2017, aumentó en el tercer trimestre de 2018 a 9%.

El deterioro en el poder adquisitivo de los salarios medido tanto en términos de bienes durables como



no durables, junto con el encarecimiento del crédito, expectativas negativas por parte de los consumidores y actitudes cautelosas a la espera de una mejora en las condiciones macroeconómicas, configuraron un panorama recesivo para el consumo privado, que se agudizó hacia el cierre de año.

Así, durante el último trimestre del año las variables económicas en general arrojaron guarismos negativos, con una caída del PIB estimada superior al 6%. El sector manufacturero en su conjunto acumuló una baja del 5% en 2018 de acuerdo al INDEC (acumulado a noviembre, último dato disponible) con caídas de dos dígitos en los últimos meses de 2018, y todos los bloques contribuyendo a la merma, siendo los más afectados los orientados en mayor medida al mercado interno como textiles, metalmecánica, materiales para la construcción, plásticos y productos de higiene, así como los efectos de la contracción en la demanda interna sobre la producción automotriz. Por su parte, la construcción, que contribuyó en gran medida a la recuperación de 2017 e inicios de 2018, revirtió su crecimiento desde el mes de septiembre, a partir de la contracción en la obra pública, como resultado



de los nuevos compromisos fiscales asumidos; la retracción en la compra venta de inmuebles; el freno de los créditos indexados con UVAs y la suspensión de los nuevos proyectos de Participación Público Privada (PPPs), imposibilitados por el elevado costo financiero de las obras, tanto en el mercado local como internacional de crédito.

En contraste, cabe señalar el dinamismo que le imprime el renovado escenario a las actividades vinculadas a la exportación, como los sectores agropecuario, determinadas economías regionales, el sector energético, minería y algunos servicios –como resultado de la mejor campaña esperada luego de los eventos climáticos, un nuevo nivel más competitivo de tipo de cambio y el desarrollo y la potencialidad del petróleo y la minería local- como

también aquellas orientadas al intercambio comercial con Brasil, con expectativas renovadas en relación al futuro de su economía.

A su vez, el ajuste cambiario comenzó a mostrar su impacto positivo en términos de reducción de la brecha externa, dado su efecto contractivo sobre la actividad local y en el encarecimiento de importaciones y servicios en el exterior –por caso, al mes de diciembre la balanza comercial acumuló cuatro meses consecutivos de superávit, acotando el déficit del saldo comercial a USD 3.820 millones-; al tiempo que la reducción de gastos encauzó el cumplimiento de la meta fiscal primaria, en torno a 2,4% en 2018, contribuyendo al establecimiento de fundamentales macroeconómicos más sólidos de cara al futuro.



### Sistema Financiero Argentino y Mercado de Capitales

A partir del complejo contexto que transitó la economía argentina ya entrado el 2018, las performances del sistema financiero y el mercado de capitales de Argentina fueron tornándose menos favorables y perdiendo dinamismo, operando en un entorno más volátil y cambiante. Sin embargo, el tamaño relativamente reducido del sistema financiero local, la escasa profundidad del mercado de capitales y la aplicación de regulaciones macroprudenciales estrictas para el sistema bancario, minimizaron la amplificación de la crisis, mostrando el sistema financiero en su conjunto claras señales de fortaleza, aunque también limitando sus posibilidades de expansión.

Las crecientes inquietudes en torno a la sostenibilidad de los desequilibrios macroeconómicos locales, sumado a una desmejora en las perspectivas en torno a la actividad económica en un contexto de sequía y una mayor incertidumbre a nivel mundial, ge-

neraron un marcado incremento en la aversión al riesgo que se vio reflejada en caídas de los precios de los activos financieros argentinos así como en el financiamiento de las empresas en el mercado de capitales producto del ajuste al alza en las tasas de interés.

En este sentido, se observó una destacada dinámica bajista del panel líder de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires (índice MERVAL) entre febrero (había alcanzado un récord en enero) hasta finales de agosto, promediando un descenso en dicho lapso del 30% para luego enseñar una recuperación hasta fin de año del 20%, concluyendo 2018 con una leve ganancia en pesos del 0,8%. El volumen negociado se incrementó en el año un 74,3%, mientras que, a fin de diciembre, la capitalización de las empresas domésticas cayó 12%.

El mercado de renta fija local no resultó inmune al marco local e internacional. Si bien el Índice de Bonos del Instituto Argentino de Mercado de Capitales medido en pesos marcó una suba del 57%, alcanzando un máximo histórico en septiembre, medido en dólares cayó 21,6%, en un contexto en el que el volumen operado en títulos públicos se elevó 61%.

La creciente desconfianza y volatilidad financiera local, sumadas a un escenario internacional caracterizado por un egreso de capitales de mercados emergentes, indujo una ampliación en los rendimientos soberanos y un empeoramiento en la calificación de la deuda. El riesgo país subió por encima del 130% (o 460 puntos, según el EMBI+) al mayor nivel desde 2014.

En lo referente a la intermediación financiera, tras un 2017 ciertamente expansivo y un primer semestre de 2018 que mostró tasas de crecimiento del crédito promedio en el orden del 24,8% real, los últimos meses del año marcaron una contracción en los indicadores, producto de la menor demanda de crédito derivada de la recesión y el mayor costo del financiamiento a partir del endurecimiento monetario encarado por el BCRA. Así, los préstamos comerciales y al consumo del sector privado en términos reales experimentaron hacia mitad de año una desaceleración que se transformó en caída hacia fines de año, al tiempo que los ratios de irregularidad evidenciaron un deterioro como consecuencia de la disminución en los ingresos disponibles, el empleo y el salario real.

De esta forma, el financiamiento total al sector privado promedió en 2018 un crecimiento nominal del orden del 53,1%, con una expansión real cercana al 15% si se descuenta el efecto de la evolución de precios, de acuerdo con los datos de BCRA. En pesos, los préstamos totales al sector privado marcan un avance en el stock promedio de 6%, pero una baja del orden del 19,4% i.a al mes de diciembre. Todos los segmentos arrojan bajas de dos dígitos en los últimos meses, con excepción de los hipotecarios que se posicionaron en terreno positivo en la comparación interanual (+16,1% i.a a diciembre), aunque caen en la comparación mensual los últimos seis periodos, evidenciando un freno en la originación.

La merma del crédito desde la segunda mitad del año estuvo asociada a la corrección alcista que presentaron las tasas de interés activas, en línea con el endurecimiento de la política monetaria gestionada por BCRA. Las tasas por financiamiento a empresas exhibieron aumentos en el año de alrededor de 37 p.p., 39 p.p. y 35 p.p. para adelantos en cuenta corriente, documentos a sola firma y documentos descontados, respectivamente, promediando en diciembre tasas anuales del 71%, 64% y 59%. Las tasas de interés asociadas al consumo de las familias, por su parte, aumentaron en menor cuantía, aunque a un ritmo significativo. El costo del financiamiento de préstamos personales se incrementó alrededor de 24 p.p. en el año (alcanzando el 64% anual en diciembre), en tanto las tasas de tarjetas de crédito aumentaron cerca de 16 p.p. (55% anual en diciembre). Por último, las tasas de los préstamos prendarios se elevaron 8 p.p. en el período hasta alcanzar 25% anual en diciembre. Los tipos de interés de los préstamos ajustados por UVA también expusieron ajustes incrementales relevantes, tanto para los créditos hipotecarios como para los personales y prendarios. La tasa de los primeros se elevó del 4,7% al 6%, mientras que en el caso de los personales pasó del 10% al 18,7% y en prendarios creció del 10% al 15%.

Por su parte los depósitos totales en moneda local y extranjera desaceleraron su ritmo de incremento entre marzo y septiembre, pero luego comenzaron a reflejar un mayor dinamismo, en particular desde el mes de octubre, con un significativo crecimiento de las colocaciones del sector privado a plazo, vinculado a la mayor remuneración percibida y reflejando la solidez del sistema. Por caso, el stock promedio de depósitos totales en el año marcó una expansión real cercana al 13%, con tasas de incremento interanual promedio en el último trimestre en torno al 17%, impulsado en mayor medida por los depósitos a plazo en relación con las cuentas a la vista.

En línea con la dinámica de crédito descrita, el stock de préstamos al sector privado en relación al PIB se ubica aún en niveles bajos tanto en términos históricos como en relación a otras economías emergentes y países de la región, con un ratio de crédito a PIB cercano al 13,4%, mientras el promedio de Latinoamérica y Caribe se ubica en torno al 50%. Esto le otorga al sector bancario un amplio potencial de crecimiento de manera de contribuir en el futuro al crecimiento de la economía argentina, cubriendo en mayor medida las necesidades de financiamiento y ahorro de familias y empresas, y alcanzando una mayor penetración y profundidad del sistema.





## Introducción al Banco

Con la misión de ser un banco universal y estar entre los líderes del sistema financiero argentino, Banco Patagonia desarrolla productos y servicios de calidad y a la medida de cada cliente.

## Introducción al Banco

Banco Patagonia se distingue por su vocación hacia el cliente. Por ello, trabaja en la implementación de tecnología de avanzada, la capacitación constante de su personal, y la innovación continua en la variedad de productos y servicios.

Así, la Entidad dispone de una propuesta de valor integral para cada uno de los segmentos del mercado: Individuos, Empresas, Corporate, PyMEs y Agro, y Organismos; siendo uno de los principales players en el negocio vinculado a planes sueldos, dentro del sistema financiero argentino. Además, ofrece productos y servicios a instituciones educativas, entidades financieras bancarias y no bancarias, entidades y organismos públicos de orden nacional, provincial o municipal.

## Estructura accionaria

Desde abril de 2011 Banco do Brasil S.A. es el accionista mayoritario de Banco Patagonia, con una participación en el capital social de 80,39 % al 31 de diciembre de 2018.

A dicha fecha la estructura accionaria era la siguiente:



## Sociedades controladas

Banco Patagonia es la Sociedad controlante de las siguientes Sociedades:

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

## Banco Patagonia en números

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	2018 M\$	2017 M\$
VALOR ECONÓMICO GENERADO DIRECTAMENTE: INGRESOS (1) (#)	Suma de los ingresos financieros más los ingresos por servicios. Incluye resultado por instrumentos financieros, diferencia de cotización de oro y monex, otros ingresos operativos y cargo por incobrabilidad, resultado por asociadas y negocios conjuntos.	30.060.883	17.618.399
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (1) (#)		(21.932.134)	(12.510.461)
Costos operativos	Gastos de administración totales, menos salarios y beneficios de los empleados, impuestos y amortizaciones y depreciaciones. Incluye aporte fondo garantía de depósitos, gastos vinculados a cajeros automáticos y tarjetas de crédito y otros	(4.256.892)	(3.103.780)
Salario y beneficio de los empleados (gastos en personal, dentro de gastos de administración)	Gastos en personal, dentro de gastos de administración.	(4.555.788)	(3.495.091)
Pagos a proveedores de capital	Egresos financieros.	(10.780.447)	(4.490.356)
Pagos al gobierno	Pago de impuestos. No incluye el pago por impuesto a las ganancias. (2)	(2.339.007)	(1.421.234)
Retenciones	Valor económico generado directamente menos el valor económico distribuido.	8.128.749	5.107.938

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

(2) No incluye el pago por impuesto a las ganancias. El total de impuesto a las ganancias pagado por el Banco en 2017 fue M\$ 1.898.287 y anticipos por el año 2018 M\$ 1.423.266.-.

(#) Los datos surgen de los estados contables auditados por contador independiente al 31 de diciembre de 2018.

## Aliados estratégicos

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

Durante 2018, Banco Patagonia ingresó como asociado activo a la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA).

# BANCO PATAGONIA

## Historia

Banco Patagonia es continuador de una serie de bancos de histórica presencia en la Argentina. Hoy, Banco Patagonia suma la experiencia de más de 90 años de trayectoria en el mercado financiero argentino.

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

## 2003

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

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

## 2004

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

## 2007

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

## 2010

El Banco adquiere el 99% del capital accionario de GPAT Compañía Financiera S.A. (ex GMAC Compañía Financiera S.A.) con el objetivo de ampliar su horizonte de negocios.

## 2011

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

## 2018

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

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



## Análisis patrimonial y de resultados de la entidad

Con un crecimiento mayor al 70% interanual de sus resultados económicos, Banco Patagonia sigue posicionándose como uno de las entidades líderes del sistema financiero argentino. A través de la presentación del análisis patrimonial y de resultados, rinde cuentas de forma responsable y transparente para la toma de decisiones de accionistas e inversores, y la continuidad sustentable de su negocio.

### Análisis financiero

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

Los estados financieros consolidados han sido preparados de acuerdo con la normativa del Banco Central de la República Argentina (BCRA) que establece que las entidades bajo su supervisión presenten estados financieros preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por su sigla en inglés), salvo por la excepción transitoria en la aplicación de la sección 5.5 "Deterioro de valor" de la NIIF 9 "Instrumentos financieros", aplicable para las Provisiones por Riesgo de Incobrabilidad que será implementada a partir del 1° de enero de 2020. Por otra parte,

dada la vigencia de la Comunicación "A" 3921 del BCRA, la Entidad no ha aplicado la Norma Internacional de Contabilidad 29 (NIC 29) "Información Financiera de Economías Hiperinflacionarias".

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

Como consecuencia de la adopción del nuevo marco normativo contable establecido por el BCRA, a partir del ejercicio iniciado el 1° de enero de 2018, la presente información ha sido elaborada empleando dichas normas, readecuándose la información comparativa, y generándose las modificaciones en la valuación y exposición de partidas patrimoniales y de resultados, así como en la determinación de indicadores y otras informaciones relacionadas, la que por lo tanto difiere de los análisis presentados para los ejercicios anteriores.

### Resultado del Ejercicio 2018

El Ejercicio Económico 2018 finalizó con un resultado positivo de \$ 5.350,7 MM que representa un incremento de 71,6% (\$ 2.232,9 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 3.117,8 MM). A continuación, se detallan las principales variaciones en la composición del resultado: El resultado neto por intereses alcanzó \$ 13.676,6 MM con un incremento de 57,8% (\$ 5.008,1 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 8.668,5 MM).

Los ingresos por intereses totalizaron \$ 25.306,2 MM con un aumento de 83,8% (\$ 11.537,1 MM) respecto al ejercicio anterior (\$ 13.769,1 MM), principalmente por un mayor devengamiento de intereses de préstamos al sector privado no financiero como consecuencia del incremento de la tasa promedio de interés anual que pasó del 21,1% al 27,1% y al incremento del total de la cartera en \$ 21.582,6 MM (\$ 82.527,5 MM vs. \$ 60.944,9 MM). Las líneas que más se incrementaron fueron las vinculadas con la asistencia financiera a empresas a través de adelantos por \$ 2.492,4 M (\$ 4.105,9 MM vs. \$ 1.613,5 MM) y documentos \$ 1.974,6 MM



(\$ 4.653,4 MM vs. \$ 2.678,8 MM). En la cartera de consumo, se destacan los incrementos en las líneas de préstamos personales por \$ 994,6 MM (\$ 3.606,4 MM vs. \$ 2.611,8 MM) y tarjetas de crédito por \$ 890,7 MM (2.426,9 MM vs. 1.536,2 MM).

Asimismo, los intereses de la cartera de títulos medidos a valor razonable con cambios en otro resultado integral (ORI) se incrementaron en \$ 4.043,4 MM (\$ 5.659,4 MM vs. \$ 1.616,0 MM) producto del incremento de la cartera de instrumentos emitidos por el BCRA (LEBAC y LELIQ) y el aumento de la tasa de interés de los mismos, producto de la política de tasas implementada por el BCRA.

Los egresos por intereses totalizaron \$ 11.629,6 MM con un incremento de 128,0% (\$ 6.528,9 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 5.100,6 MM), principalmente por un mayor devengamiento de intereses de depósitos a plazo fijo por \$ 4.717,6 MM (\$ 8.583,9 vs. \$ 3.866,3 MM), como consecuencia del incremento de la tasa promedio de interés anual para este tipo de depósitos que pasó del 18,0% al 26,8% y del crecimiento de la cartera de 85,6% (\$ 45.929,2 MM vs. \$ 24.749,6 MM).

El resultado neto por comisiones alcanzó \$ 3.640,5 MM con un incremento de 30,1% (\$ 842,7 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 2.797,8 MM).

Los ingresos por comisiones totalizaron \$ 4.138,1 MM, aumentando 30,8% (\$ 973,6 MM) respecto del ejercicio anterior (\$ 3.164,5 MM) debido al incremento de las comisiones vinculadas con depósitos por \$ 393,9 MM, paquetes de productos por \$ 226,9 MM, tarjetas de crédito y débito por \$ 124,8 MM y recaudaciones por \$ 120,3 MM.

El cargo por incobrabilidad fue de \$ 2.409,8 MM frente a \$ 792,1 MM del ejercicio anterior, incrementándose 204,2% (\$ 1.617,7 MM) interanual, generado principalmente por el aumento de la cartera de préstamos y otras financiaciones. También se observa un aumento en el índice de morosidad que pasó del 1,2% en 2017 a 2,1% en 2018 y la constitución de provisiones adicionales a las técnicamente establecidas por el BCRA. La cobertura de provisiones sobre la cartera irregular fue de 207,2%.

Los beneficios al personal alcanzaron \$ 4.668,9 MM, con una variación de 30,5% (\$ 1.092,1 MM) respecto del año anterior (\$ 3.576,8 MM) y se explican principalmente por el aumento de los gastos en personal como consecuencia de los incrementos salariales acordados para la actividad bancaria.

Los gastos de administración alcanzaron \$ 3.240,2 MM con una variación de 35,9% (\$ 856,6 MM) respecto del año anterior (\$ 2.383,6 MM). Las principales variaciones se dieron en los rubros de gastos de mantenimiento, conservación y reparaciones, impuestos y propaganda y publicidad.

Por su parte, los otros gastos operativos ascendieron a \$ 3.486,1 MM, incrementándose 44,9% (\$ 1.080,5 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 2.405,6 MM), debido principalmente al aumento del impuesto sobre los ingresos brutos (\$ 753,9 MM) como consecuencia de los mayores ingresos por intereses y comisiones y al incremento del cargo por otras provisiones relacionadas con las demandas judiciales.



#### Otro resultado integral

Finalmente, el ORI se incrementó en 817,4% (\$ 2.010,9 MM), ascendiendo a \$ 2.256,9 MM, frente a \$ 246,0 MM del ejercicio anterior como consecuencia de la revaluación efectuada sobre los inmuebles del grupo.

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

Al 31 de diciembre de 2018, el retorno sobre el patrimonio neto promedio del ejercicio fue de 38,2% frente a 26,9% del ejercicio anterior.

#### ROA (retorno sobre los activos)

Al 31 de diciembre de 2018, el retorno sobre los activos promedios del ejercicio fue de 4,8% frente a 3,7% del ejercicio anterior.

#### Estado de Situación Patrimonial

El total de activos de la entidad alcanzó \$ 154.495,0 MM con una variación de 58,7% (\$ 57.174,8 MM) con respecto al año anterior (\$ 97.320,2 MM), mientras que el total de pasivos alcanzó \$ 136.201,8 MM con una variación de 60,5% (\$ 51.344,9 MM) respecto al año anterior (\$ 84.856,9 MM).

#### Evolución de préstamos y otras financiaciones

La cartera de préstamos y otras financiaciones otorgados al sector privado no financiero alcanzó \$ 78.710,2 MM representando una variación de 33,3% (\$ 19.676,3 MM) respecto al año anterior (\$ 59.033,9 MM).

Con respecto a la cartera comercial las líneas de mayor crecimiento fueron la línea de documentos que se incrementó en un 57,7% (\$ 10.814,6 MM) y adelantos en un 52,7% (\$ 3.855,7 MM).

En cuanto a los préstamos de la cartera de consumo se destaca el incremento del 21,0% (\$ 2.213,3 MM) en tarjetas de crédito y 12,6% (\$ 1.098,2 MM) en préstamos personales.

#### Evolución de depósitos

Los depósitos totales alcanzaron \$ 109.117,0 MM con una variación de 58,0% (\$ 40.054,4 MM) respecto al año anterior (\$ 69.062,6 MM). Los depósitos del sector privado no financiero totalizaron \$ 97.083,3 MM, incrementándose 50,8% (\$ 32.700,8 MM) con respecto al año anterior (\$ 64.382,5 MM),

destacándose principalmente el aumento de \$ 15.416,8 MM (68,5%) y \$ 14.218,9 MM (47,3%) en depósitos a plazo fijo y en caja de ahorros, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2018 los depósitos en cuentas a la vista y a plazo representaban un 56,7% y 43,3 % del total depósitos de la Entidad, respectivamente.

#### Ratio de liquidez

El ratio de liquidez fue de 53,9% sobre el total de los depósitos frente a 40,6% del ejercicio anterior. Los activos líquidos (Efectivo y Depósitos en Bancos, Títulos de Deuda e Inversiones en Instrumentos de Patrimonio) aumentaron 109,5 % (\$ 30.720,1 MM) con respecto al año anterior.

#### Ratio de solvencia

El índice de solvencia medido en términos de patrimonio neto sobre el total del pasivo, fue de 13,4%, frente a 14,7% del año anterior, siendo para el total del sistema financiero de 11,9% y para las entidades privadas de 12,9% (?).



#### Patrimonio Neto sobre activos

El apalancamiento, que se obtiene del cociente entre el patrimonio neto sobre el total de activos fue de 11,8%, frente a 12,8% del año anterior, mientras que para el total del sistema financiero fue de 10,7% y para el conjunto de entidades privadas de 11,4% <sup>(2)</sup>.

#### 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 3,6%, frente a 2,7% del año anterior. El aumento en el indicador se debe al revalúo efectuado sobre los inmuebles del Grupo al 31 de diciembre de 2018.

2. Fuente: BCRA Noviembre 2018

#### Regulaciones normativas

La Entidad cumple con las regulaciones establecidas por el BCRA. Al 31 de diciembre de 2018 muestra un exceso en la integración de la exigencia de capitales mínimos consolidado de \$ 4.899,7 MM con respecto a lo exigido por la normativa del BCRA, incrementándose en 52,3% (\$ 1.683,3 MM) con respecto al ejercicio anterior (\$ 3.216,4 MM).

En el mismo sentido, el ratio de capitalización que relaciona la Responsabilidad Patrimonial Computable (RPC) con los activos ponderados por su riesgo fue de 12,5 % frente a 12,2% del ejercicio anterior.

#### Estructura consolidada de situación financiera y de resultados.

A continuación se expone el estado consolidado situación financiera del grupo al 31 de diciembre de 2018, comparativo con los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2017 y 2016.

ESTRUCTURA FINANCIERA CONSOLIDADA (EN MILES DE \$)	2018	2017	2016
Efectivo y depósitos en bancos	34.940.609	14.422.402	10.885.200
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	182.928	438.106	946.733
Instrumentos derivados	148.988	34.201	10.312
Operaciones de pase	663.435	952.850	453.901
Otros activos financieros	3.158.092	1.725.203	322.415
Préstamos y otras financiaciones	82.549.304	61.623.720	44.812.000
Otros títulos de deuda	23.649.064	13.184.641	11.515.909
Activos financieros entregados en garantía	2.797.674	1.736.636	1.114.082
Activos por impuestos a las ganancias corriente	40.396	188	128
Inversiones en Instrumentos de Patrimonio	6.347	13.673	3.452
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	146.853	188.710	114.490
Propiedad, planta y equipo	5.494.066	2.595.416	2.624.044
Activos intangibles	62.630	46.774	26.368
Activos por impuesto a las ganancias diferido	72.611	60.337	76.674
Otros activos no financieros	347.178	262.928	214.165
Activos no corrientes mantenidos para la venta	234.831	34.383	-
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<b>154.495.006</b>	<b>97.320.168</b>	<b>73.119.873</b>

ESTRUCTURA FINANCIERA CONSOLIDADA (EN MILES DE \$)	2018	2017	2016
Depósitos	109.117.039	69.062.590	52.219.646
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	-	124.934	-
Instrumentos derivados	74.331	14.058	11.606
Operaciones de pase	916.010	1.857.080	135.238
Otros pasivos financieros	9.321.695	6.020.069	3.226.977
Financiamientos recibidos del BCRA y otras instituciones financieras	9.358.048	2.372.762	2.303.547
Obligaciones negociables emitidas	1.678.055	2.231.014	1.579.937
Pasivo por impuestos a la ganancias corriente	1.757.878	871.381	843.630
Provisiones	402.073	214.139	140.635
Pasivo por impuestos a las ganancias diferido	184.956	-	210.074
Otros pasivos no financieros	3.391.701	2.088.859	1.703.917
<b>TOTAL DE PASIVO</b>	<b>136.201.786</b>	<b>84.856.886</b>	<b>62.375.207</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>18.293.220</b>	<b>12.463.282</b>	<b>10.744.666</b>
<b>TOTAL DE PASIVO MÁS PATRIMONIO NETO</b>	<b>154.495.006</b>	<b>97.320.168</b>	<b>73.119.873</b>

A continuación, se expone la estructura consolidada de generación o aplicación de efectivo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, comparativa con el ejercicio anterior.

ESTRUCTURA CONSOLIDADO DE RESULTADOS (EN MILES DE \$)	2018	2017
Ingresos por intereses	25.306.178	13.769.091
Egresos por intereses	-11.629.570	-5.100.636
<b>Resultado neto por intereses</b>	<b>13.676.608</b>	<b>8.668.455</b>
Ingresos por comisiones	4.138.135	3.164.532
Egresos por comisiones	-497.648	-366.752
<b>Resultado neto por comisiones</b>	<b>3.640.487</b>	<b>2.797.780</b>
Resultado neto por med. de instrum.financ. a valor razonable c/cambios en rdos.	1.278.077	1.024.439
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	1.064.621	345.871
Otros ingresos operativos	1.979.598	1.504.074
Cargo por incobrabilidad	-2.409.842	-792.132
<b>Ingreso operativo neto</b>	<b>19.229.549</b>	<b>13.548.487</b>
Beneficios al personal	-4.668.876	-3.576.778
Gastos de administración	-3.240.171	-2.383.573
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	-202.130	-165.187
Otros gastos operativos	-3.486.102	-2.405.565
<b>Resultado operativo</b>	<b>7.632.270</b>	<b>5.017.384</b>
Resultado por asociadas y negocios conjuntos	373.032	169.171
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>8.005.302</b>	<b>5.186.555</b>
<b>Impuesto a las ganancias</b>	<b>-2.654.632</b>	<b>-2.068.758</b>
<b>Resultado neto del ejercicio</b>	<b>5.350.670</b>	<b>3.117.797</b>
<b>Otro Resultado Integral</b>	<b>2.256.874</b>	<b>246.010</b>
<b>Resultado integral total</b>	<b>7.607.544</b>	<b>3.363.807</b>

#### Estructura consolidada de flujo de efectivo.

A continuación se expone la estructura consolidada de generación o aplicación de efectivo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, comparativa con el ejercicio anterior.

VARIACIÓN DE EFECTIVO DEL EJERCICIO (EN MILES DE \$)	2018	2017
Fondos generados por las actividades operativas	44.870.253	1.380.403
Fondos (utilizados en) generados por las actividades de inversión	(164.949)	48.034
Fondos (utilizados en) generados por las actividades de financiación	(1.460.696)	203.987
Efecto de las variaciones del tipo de cambio	(22.726.401)	1.904.778
<b>AUMENTO NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES</b>	<b>20.518.207</b>	<b>3.537.202</b>



Banco do Brasil



Es la primera Institución bancaria en operar en Brasil y también la primera en realizar una oferta pública de acciones en el mercado de capitales brasileño. Con más de 200 años de antigüedad, cuenta con la mayor red de distribución geográfica, con 65.660 puntos de atención en Brasil y encontrándose presente en 17 países.

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

Emplea a más de 97.000 colaboradores, que le permiten atender la demanda de los más de 66,96 millones de clientes.

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



## Sociedades controladas

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

La Entidad es controlante de las sociedades que se describen a continuación:

• **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, tiene como objeto exclusivo intervenir en la liquidación y compensación de operaciones –colocación primaria y negociación secundaria de valores, por cuenta propia o de terceros.

• **BANCO PATAGONIA (Uruguay) S.A.I.F.E.:** es una Sociedad Anónima uruguaya que desarrolla la actividad de intermediación financiera en ese país, exclusivamente con no residentes de Uruguay, llevando a cabo su operatoria comercial y administrativa bajo la supervisión del Banco Central del Uruguay.

• **GPAT Compañía Financiera S.AU.:** es una Sociedad Anónima Unipersonal, 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 concesionarias oficiales. Asimismo, se encarga de la prestación de servicios de administración de la cartera de créditos otorgados por Banco Patagonia a las concesionarias de General Motors de Argentina, llevando a cabo su operatoria bajo la supervisión del BCRA. Asimismo, se encuentra bajo la supervisión de la CNV por estar habilitada a la emisión de Obligaciones Negociables con oferta pública.

Las Sociedades controladas cumplen con los objetivos de brindar servicios complementarios a los desarrollados por el Banco, el cual, en forma centralizada, incluye en su planificación los principales lineamientos para la gestión empresarial de dichas Sociedades.

En la nota 40 de los Estados Financieros se detallan los saldos patrimoniales y de resultados por las operaciones efectuadas con las sociedades controladas, las que fueron realizadas en condiciones de mercado.

### Sociedades controladas en números

#### **PATAGONIA INVERSORA S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión**

La industria de Fondos Comunes de Inversión Abiertos logró durante el año 2018 un importante crecimiento en la Argentina. El patrimonio neto total administrado por las sociedades de fondos comenzó el año en \$548.650 MM y para diciembre de 2018 había alcanzado \$ 598.500 MM, representando un incremento del 10% durante el año.

En cuanto a la composición de las inversiones por tipo de Fondo, a fines del 2018 el patrimonio administrado por Fondos de Mercado de dinero representaba el 25,4% del total administrado, mientras que hacia fines del año 2017 administraba el 11,4% del total del patrimonio de la industria. Los Fondos de

renta fija disminuyeron su participación de mercado, representando un 55,2% de la Industria de Fondos Comunes de Inversión Abiertos al cierre del año 2018, mientras que a fines del año 2017 representaban un 68,9% (Fuente CAFCI - Cámara Argentina de Fondos Comunes de Inversión).

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

- Fondos de Renta Mixta: 9,4%
- Fondos de Renta Variable: 4,0%
- Fondos PyMEs: 3,7%
- Fondos Retorno Total: 1,4%
- Fondos de Infraestructura: 1,0%

La Sociedad presenta al 31 de diciembre de 2018 un total de patrimonio administrado de \$ 25.376,5 MM. Dicho patrimonio registra un incremento del 34,8% con respecto al patrimonio administrado al 31

de diciembre de 2017 (\$ 18.825,6 MM en valores históricos).

Patagonia Inversora S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión registra un resultado positivo al 31 de diciembre de 2018 de \$ 93,5 MM, luego de absorber el impacto de la reanudación del ajuste por inflación, lo que representa un incremento de un 36,2% con relación al del ejercicio precedente (\$ 68,6 MM). Dicha variación se originó principalmente por el aumento de los resultados financieros y por tenencia generados por activos del 153,6%, los honorarios de gestión disminuyeron un 0,9% con respecto al año anterior y los gastos operativos aumentaron en 22,1%. La Sociedad posee activos por \$ 314,7 MM y el patrimonio neto es de \$ 265,1 MM.

**PATAGONIA VALORES S.A.**

A diferencia del año anterior, no se observaron alzas generalizadas en los principales índices accionarios. El Merval subió 0,8% en pesos durante 2018. Medidos en dólares, el Merval, el M.AR y el Merval 25, cayeron más de 49% durante 2018. Son las mayores caídas desde el año 2008.

Las 10 acciones más negociadas explicaron el 67,3% del volumen total, contra el 54,4% de 2017. Al igual que el año anterior, la mayor participación fue la de GGAL (15,2%), seguida por APBR con el 10%. Tres de las cinco mayores alzas en pesos fueron de empresas extranjeras, APBR, TEF y TS.

El volumen efectivo en pesos creció un 62%, aunque medido en dólares cayó un 0,9%. En pesos lo operado sumó \$ 4.144 MM, o el equivalente a U\$S 152.487 M. Lo negociado en acciones aumentó un 74,3% anual, siendo el máximo volumen registrado en enero \$23.110 M. El volumen de títulos públicos aumentó 61% y explicó el 80% del aumento total. Con excepción de Acciones, que mostró un leve incremento, las participaciones de los diferentes instrumentos en el total no mostraron cambios significativos respecto del año anterior.

Al igual que en 2017 el bono en dólares más operado fue el AY24, que explicó el 39% del total. Lo siguió el AO20 con el 5,3%. Aunque vencidas, 5 Lebac explicaron casi el 10% del volumen anual.

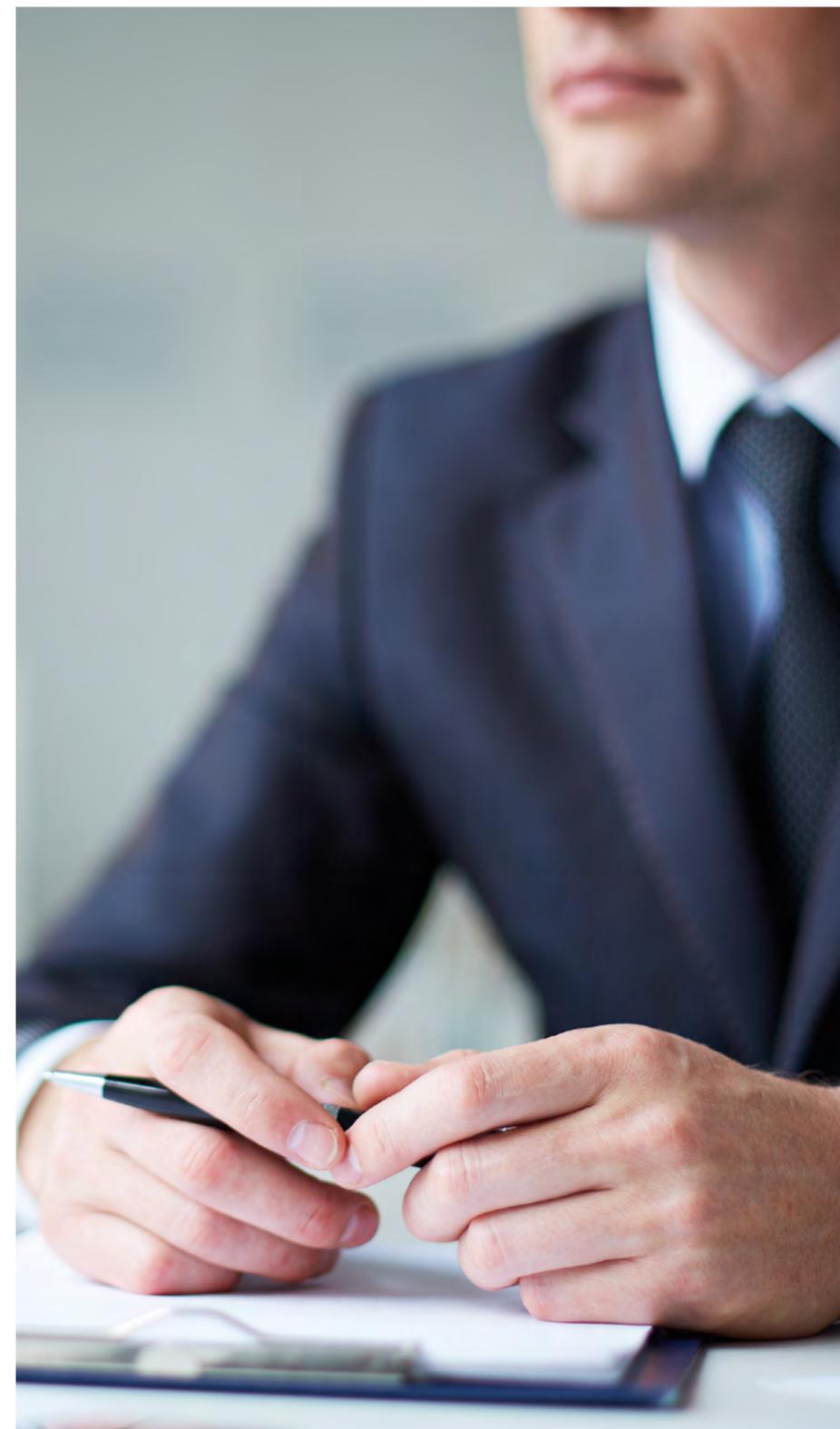
El sector que lideró las emisiones de Obligaciones Negociables por segundo año consecutivo fue el de Bancos, seguido por Generación de Energía y Actividades Financieras y de Seguros.

La sociedad presentó un resultado negativo de \$ 10,4 MM en el ejercicio 2018 principalmente por la registración del impacto por la reanudación del ajuste por inflación.

Al 31 de diciembre de 2018 el activo total de la Sociedad fue de \$ 41,8 MM, lo que representa una disminución del 70,18%, respecto del año anterior (\$ 140,26 MM), variación originada principalmente por la disminución del rubro inversiones.

Con respecto al pasivo, el mismo disminuyó un 89% con relación al año anterior, originado básicamente por la disminución de las deudas fiscales.

La disminución del patrimonio neto de la Sociedad, al 31 de diciembre de 2018 con respecto al año anterior se origina principalmente en la distribución de dividendos realizada según lo dispuesto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de abril de 2018. El monto total para el pago de dividendos en efectivo que se aprobó por la Asamblea antes citada fue de \$ 40,3 MM los cuales fueron puestos a disposición de los accionistas.

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

El ejercicio 2018 finalizó con una ganancia de U\$S 147,2 M. La cartera de depósitos de no residentes en Uruguay fue de U\$S 25,2 MM, aumentando 15,04% (U\$S 3,3 MM) respecto del año anterior (U\$S 21,9 MM).

Al 31 de diciembre de 2018 la Entidad posee activos por U\$S 36,0 MM y patrimonio neto de U\$S 10,1 MM, manteniendo un exceso en su integración de U\$S 5,1 M según la normativa del Banco Central de la República Oriental del Uruguay.

#### GPAT COMPAÑÍA FINANCIERA S.A.U.

La industria automotriz argentina culminó el año 2018 con un nivel de patentamientos que representa el quinto mejor registro en la historia de la industria. Según la Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina (ACARA), durante el año 2018 se patentaron 793.178 vehículos, registrando una baja del 10,7% respecto del año anterior.

Asimismo, el nivel de producción se contrajo levemente en un 1,4% con una fabricación de 466.649 vehículos. Esta disminución se produjo fundamentalmente por la fuerte devaluación, inflación y suba de las tasas de interés que atravesó el país. En cuanto al nivel de exportaciones, el año 2018 cerró con un volumen de 269.360 vehículos exportados, lo que representa un 28,5% de incremento respecto del año anterior. Este aumento se originó principalmente por el incremento de la demanda de vehículos en Brasil.

Según la Asociación de Financieras de Marcas Automotrices (AFIMA), el volumen de colocaciones de préstamos prendarios descendió a 371.852, con una caída del 14,6% respecto del año anterior. En cuan-

to a la participación sobre el total de las prendas emitidas por tipo de acreedor, entre los Bancos y las Financieras de Marca alcanzaron el 44,1% en tanto que la de los Planes de Ahorro fue del 53,4%.

En cuanto a la participación del mercado prendario sobre los patentamientos, la misma fue del orden del 47% incluyendo a los Planes de Ahorro.

Por último, la participación de GPAT dentro del mercado en el cual compete con el resto de las Entidades Financieras, fue cercana al 75% en lo que respecta a las prendas de la marca Chevrolet, manteniendo el liderazgo del mercado dentro de la marca mencionada en cuanto al volumen de préstamos otorgados con garantía prendaria.

Durante el año 2018, el volumen total de vehículos a través del Programa mayorista alcanzó las 47.112 unidades por un monto superior a los \$ 22 mil millones. Estos resultados no fueron ajenos al contexto económico de la Argentina.

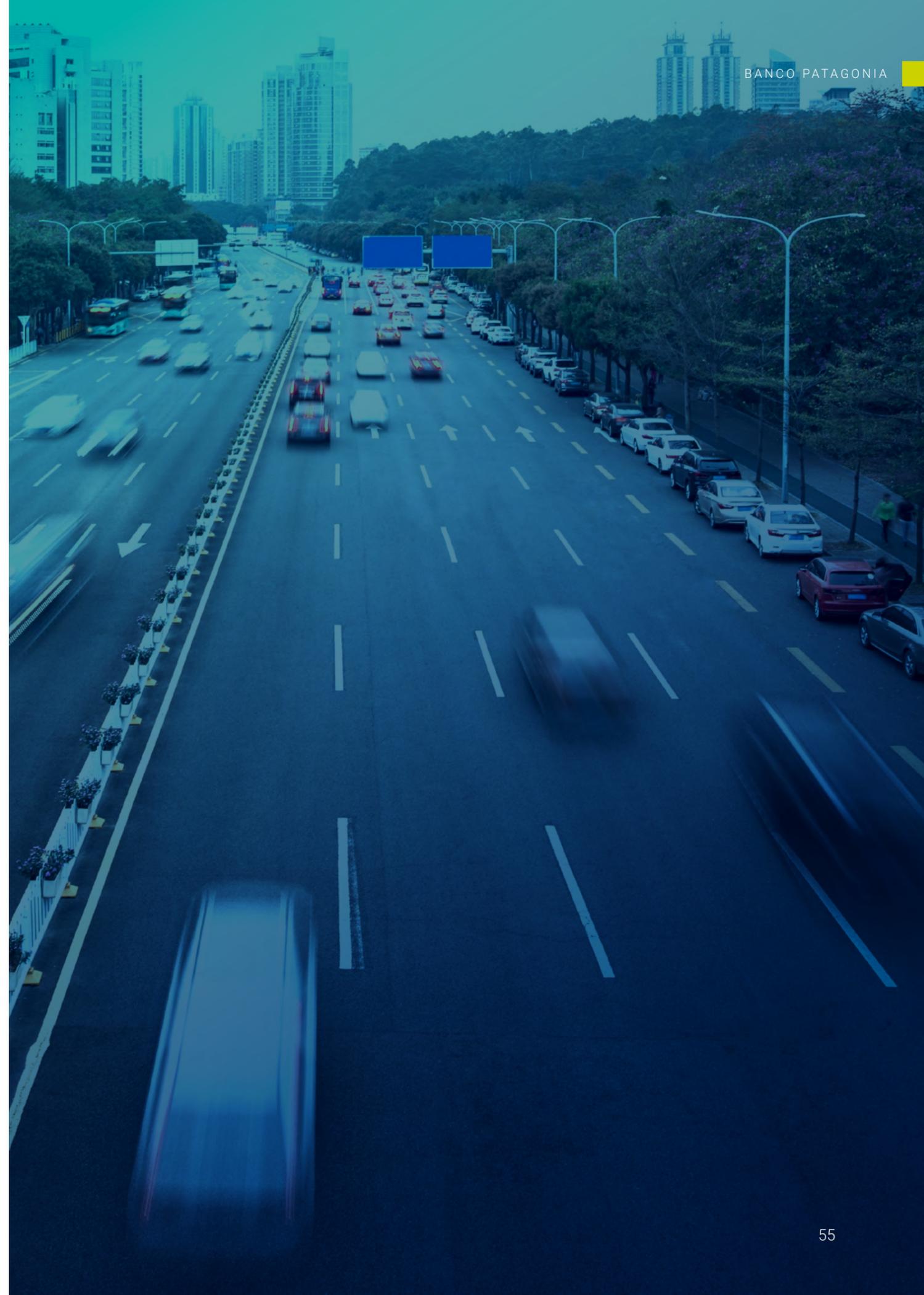
El Ejercicio Económico 2018 finalizó con una utilidad de \$ 17,2 MM representando una disminución de 92,8% (\$ 220,6 MM) respecto del año 2017 (\$ 237,8 MM). El ROE fue de 2,1% frente a 33,2% del ejercicio anterior.

Los ingresos financieros de la compañía totalizaron \$ 1.474,4 MM con una variación de 39,2% (\$ 415,2 MM) respecto del año anterior (\$ 1.059,2 MM).

Los egresos financieros alcanzaron \$ 1.354,8 MM con una variación de 52,7% (\$ 467,5 MM) respecto del año anterior (\$ 887,3 MM). Las principales variaciones corresponden a los intereses por préstamos interfinancieros (Call) que tuvieron un incremento de \$ 124,1 MM y los intereses por las obligaciones negociables emitidas por la compañía se incrementaron 75,8% (\$ 329,6 MM), alcanzando \$ 764,2 MM frente a \$ 434,6 MM del ejercicio anterior.

Los ingresos por servicios netos alcanzaron \$ 120,6 MM, representando una disminución de 76,2% (\$ 385,6 MM) respecto del año anterior (\$ 506,2 MM).

Al 31 de diciembre de 2018, GPAT posee activos por \$ 4.673,4 MM y un Patrimonio Neto de \$ 740,5 MM.





## Política y proyecto de distribución de utilidades

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



A continuación, se expone el proyecto de distribución de utilidades por el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2018 que será sometido a consideración de los Señores Accionistas en la próxima Asamblea:

CONCEPTO	IMPORTE
<b>Resultados No Asignados (1)</b>	<b>10.369.270</b>
A Reserva de Utilidades	
- Reserva Legal (20% s/ 5.350.670)	1.070.134
<b>Subtotal 1</b>	<b>9.299.136</b>
Menos:	
- Ajuste extracontable punto 2.1 texto ordenado del BCRA "Distribución de Resultados"	81.306
<b>Subtotal 2</b>	<b>9.217.830</b>
<b>Saldo Distribuible</b>	<b>9.217.830</b>
A Reserva Facultativa p/futura Distribución de Utilidades	1.605.201
A Dividendos en Efectivo (2)	2.675.335

(1) Incluye reservas facultativas para futura distribución de resultados por \$ 5.189.194.

(2) La distribución de utilidades está sujeta a la aprobación de la Asamblea General de Accionistas

Asimismo, el proyecto de distribución de utilidades fue elaborado respetando las normas vigentes a la fecha de emisión de los Estados Financieros, por lo que podría estar sujeto a modificaciones, ya sea por cambios normativos o por las autorizaciones y/o aprobaciones antes mencionadas.



## Estrategia de responsabilidad social empresaria (RSE)

Banco Patagonia tiene un fuerte compromiso por el desarrollo sostenible. Desde su estrategia de negocios, enfoca su desempeño desde esta mirada para trabajar en acciones, productos y servicio que mejoren el bienestar y crecimiento de sus grupos de interés, acompañando y cumpliendo sus expectativas y necesidades.



## Misión

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

## 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, competencia, innovación, potencial humano, sustentabilidad, eficiencia y agilidad.

La RSE para Banco Patagonia es el compromiso voluntario de:

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

# Grupos de interés

Con el objetivo de dialogar y mantener un contacto fluido con todos sus grupos de interés, la Entidad lleva a cabo un mapeo de sus públicos clave, que le permite comprender sus necesidades y expectativas con respecto al negocio, y sus productos y servicios. Esta identificación se realiza siguiendo cinco criterios: responsabilidades legales, financieras y operativas, influencia en el logro de sus metas, cercanía, dependencia y representación de otras personas como es el caso de líderes de comunidades locales.

### Grupos de interés de Banco Patagonia

#### ACCIONISTAS

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

Canales de comunicación:

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

#### COLABORADORES

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

Canales de comunicación:

- Yammer
- Intranet
- Carteleras
- Visitas, contacto telefónico, por mail o personal de analistas de clima laboral
- Relevamiento de sugerencias por parte del área de Calidad
- Línea Ética

#### SOCIEDAD

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

Canales de comunicación:

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

#### PROVEEDORES

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

Canales de comunicación:

- Correo electrónico
- Atención telefónica

#### CLIENTES

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

Canales de comunicación:

- Email Marketing (EMM)
- Redes sociales
- Medios de comunicación masiva
- Encuestas y estudios de mercado
- Trato personal en sucursales
- Atención telefónica
- Sitio Web institucional

# Información transparente para los clientes de Banco Patagonia

Todos los productos, servicios y operaciones de la Entidad se encuentran sujetos a la normativa del Banco Central de la República Argentina, Comisión Nacional de Valores, Unidad de Información Financiera, Superintendencia de Seguros de la Nación y Código de Prácticas Bancarias. Los canales con los que los clientes cuentan para obtener información o contactarse con el Banco son:



### Sitio institucional

[www.bancopatagonia.com.ar](http://www.bancopatagonia.com.ar)

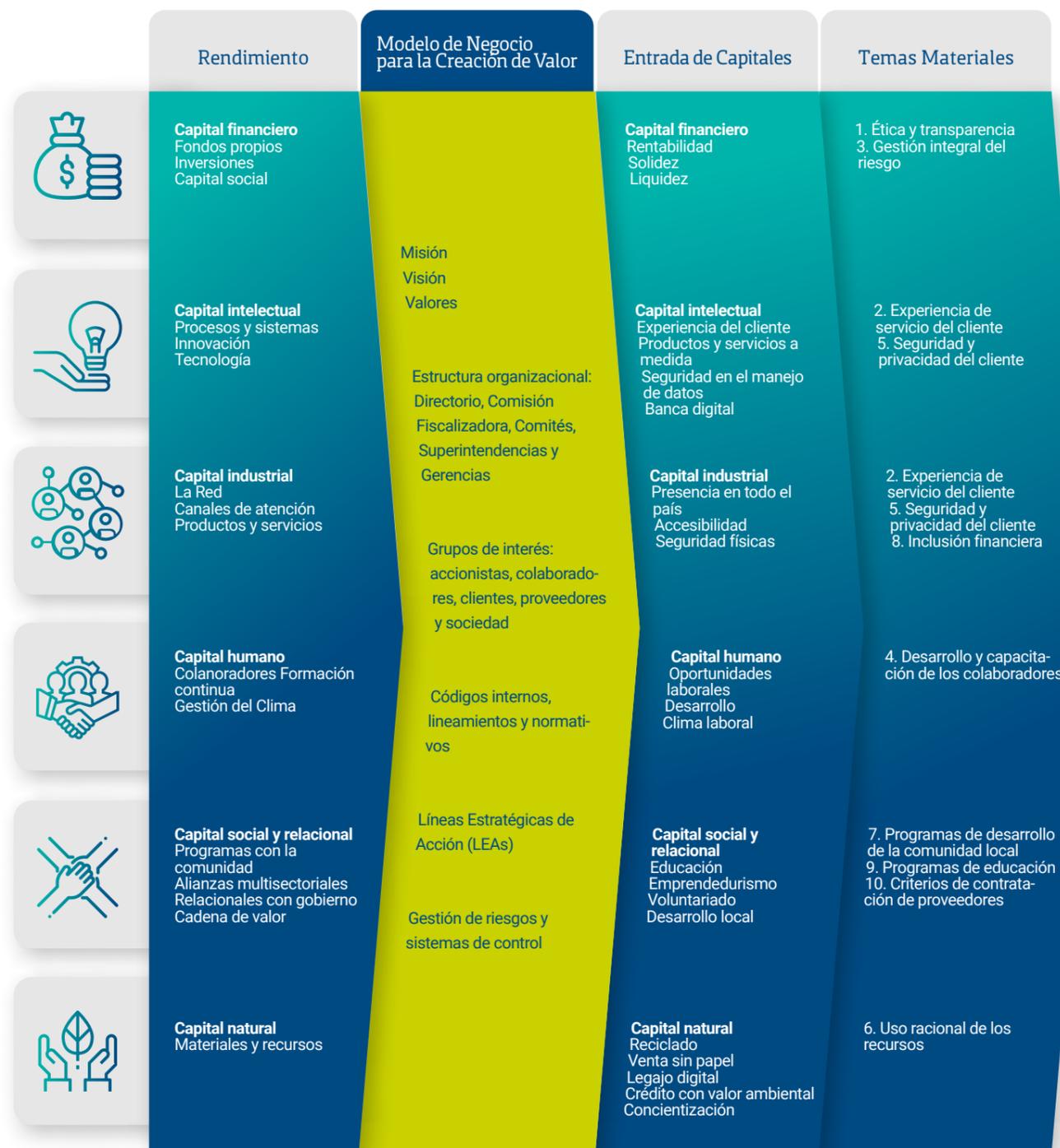
**“Patagonia en línea”**, comunicándose telefónicamente al número 0810 888 8500, de lunes a viernes de 9 a 19 hs., sábados y domingos de 10 a 14 hs. y en forma gratuita al 0800 777 8500.

**Vía Fax** al número 4323-5173.

**Por correo electrónico** a [vdelapena@bancopatagonia.com.ar](mailto:vdelapena@bancopatagonia.com.ar) y [mtalavera@bancopatagonia.com.ar](mailto:mtalavera@bancopatagonia.com.ar)

**En forma personalizada** en cualquiera de las sucursales y en Calidad de Atención - Av. de Mayo 701, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## Modelo de Creación de Valor



# BANCO PATAGONIA



## Gobierno corporativo

Banco Patagonia aplica prácticas de buen gobierno corporativo que le permiten proteger sus intereses y los de sus públicos clave, sentando las bases de una administración ética y transparente, una adecuada gestión de riesgos y una precisa asignación de funciones dentro de la Entidad.



De la mano de un gobierno corporativo con valores, ético y con experiencia; el Banco gestiona su negocio con responsabilidad y lleva a cabo una gestión integral de riesgos económicos, sociales y ambientales, y desarrolla políticas y prácticas sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, que permiten tanto a la entidad como a sus clientes operar de manera segura y ética.

El Banco, de conformidad con lo establecido en la Resolución 622/2013 de la CNV, adjunta como Anexo II a la presente Memoria el Informe Anual sobre el grado de cumplimiento del Código de Gobierno Societario.

## Destacados 2018

- Desarrollo de nuevos indicadores y alertas para la Metodología de Auditoría Continúa adoptada en 2016.
- Adecuaciones a las Políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

## Desafíos 2019

- Generalizar el uso de la herramienta "Intranet Audit" en la gestión diaria.
- Lanzar un e-learning para todos los colaboradores sobre normativas destinadas a evitar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Aplicar la Matriz de Riesgo Cliente Inicial al momento de la vinculación de un cliente, con el objetivo de determinar con mayor precisión el "riesgo cliente".

## 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.

A continuación, se detallan los integrantes del Directorio, cuyos respectivos mandatos vencen con la Asamblea de Accionistas que trate el ejercicio anual que finalizará el 31 de diciembre de 2019.

## MIEMBROS DEL DIRECTORIO

Al 31 de diciembre de 2018 la composición del Directorio<sup>1</sup> era la siguiente:

### Presidente

João Carlos de Nobrega Pecego

### Vicepresidentes

Oswaldo Parré dos Santos  
 Claudio de Oliveira Borsa  
 Rubén Miguel Iparraguirre  
 Antônio Mauricio Maurano  
 Carlos Alberto Araújo Netto

### Directores Titulares

Ernesto Juan Cassani (Director Independiente)  
 Giovanna María Matilde Cristóforo (Acciones Clase "A" – Directora Independiente)  
 Carlos Enrique Pérez

### Directores Suplentes

Nilson Martiniano Moreira  
 Fernando Florêncio Campos  
 Marcio Hamilton Ferreira  
 Paulo Roberto Lopes Ricci  
 Luis Carlos Cerolini (Director Independiente)  
 Zenón Alberto Biagosch (Director Independiente)

<sup>1</sup> Ningún miembro del Directorio cumple una función ejecutiva dentro de la Entidad. La antigüedad de cada miembro en el Directorio, sus edades, así como sus curriculums, donde se detallan las competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales, se encuentran publicados en el sitio institucional del Banco (<http://www.bancopatagonia.com/institucional/organizacion/autoridades.php>).

## Responsables de la Estrategia de la Compañía

### Responsabilidades

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

### Composición

La cantidad de miembros del Directorio es fijada por la Asamblea de Accionistas, entre un número mínimo de siete y un máximo de nueve miembros, siendo elegidos por períodos de tres ejercicios anuales con posibilidad de ser reelegidos indefinidamente. El Banco Central de la República Argentina (BCRA) considera como una buena práctica que la composición del Directorio sea tal que permita ejercer un juicio independiente para la toma de decisiones. La independencia y objetividad se pueden afianzar mediante la inclusión de Directores independientes y calificados. Por su parte, la Comisión Nacional de Valores (CNV) exige

poseer Directores independientes para conformar la mayoría en el Comité de Auditoría CNV. El Directorio de Banco Patagonia está conformado por un 20% de Directores independientes, conforme a las normas de oferta pública. De acuerdo con lo establecido en el Estatuto de la Entidad, un Director Titular será designado por el titular de las acciones ordinarias clase "A", que corresponden a la provincia de Río Negro, quien podrá a su vez, designar un Director Suplente, mientras que los restantes Directores serán designados por los titulares de las acciones ordinarias clase "B", quienes también podrán designar Directores Suplentes.

### Nombramiento

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

30 días corridos posteriores a su designación. Quedarán exceptuados de la previa evaluación de sus antecedentes por parte del BCRA, los Directores que cumplan con las siguientes condiciones:

- Haberse desempeñado anteriormente en una Entidad Financiera como autoridad sujeta a evaluación previa del BCRA.
- El período entre el cese en ese cargo y la nueva propuesta o designación, por parte de la Asamblea de Accionistas, no sea mayor a tres años.
- El cargo a desempeñar sea en una Entidad Financiera de igual o menor clase –conforme a lo establecido por el artículo 2° de la Ley de Entidades Financieras– y de igual o inferior Grupo, según lo previsto en la Sección 4 de las normas del BCRA sobre Autoridades de Entidades Financieras.

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

referéndum de la resolución de autorización, y sin perjuicio de la validez de los actos en que participa durante ese período, por aplicación de las normas del BCRA. Cuando no se disponga de una nueva evaluación por parte del BCRA, las Entidades Financieras deberán certificar anualmente que sus Directores mantienen las condiciones exigidas por dicho Organismo para el desempeño del cargo.

### Capacitación

Tanto Directores como Gerentes participan activamente de diversos foros de la industria y de las asociaciones de bancos, así como conferencias y eventos de economistas y de profesionales especializados en materia bancaria. En 2018, se realizaron las siguientes instancias de formación:

- Ponencia de Control y Prevención de Lavado de Activos a Directores y Alta Gerencia.
- Actividad de Capacitación sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo dirigida a Directores, Síndicos, Superintendentes, Gerentes Ejecutivos y Gerentes de Áreas Centrales.
- E-learning Conocimiento y Notificación del Manual de Funciones y Responsabilidades de la Estructura de Control y Prevención LAFT - Plataforma para Superintendentes.

### Evaluación

Cada año, el Directorio expone ante la Asamblea de Accionistas los resultados de su gestión con la emisión de los Estados Financieros anuales, la Memoria y el Informe Explicativo sobre las recomendaciones para el buen gobierno societario.

Por otro lado, anualmente, los miembros titulares del Directorio cumplen con el procedimiento correspondiente, a fin de realizar una autoevaluación del desempeño del Directorio como Órgano.



### Gestión de conflicto de intereses

El Directorio y la Comisión Fiscalizadora tienen su actuación limitada por expresas disposiciones del artículo 271 y concordantes de la Ley General de Sociedades N° 19.550.

Por otra parte, el Código de Gobierno Societario adoptado por Banco Patagonia contempla que, de verificarse el caso que algún accionista tenga un conflicto de intereses con el Banco en oportunidad del tratamiento de un tema particular en la Asamblea de Accionistas, dicho accionista debe abstenerse de formar parte del tratamiento y votación del tema en cuestión, debiendo quedar dicha abstención y su motivo asentados en el Acta correspondiente.

Adicionalmente, dicho 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. Además, Banco Patagonia cuenta con un Código de Ética, aplicable a todos sus integrantes, que incluye un punto sobre el "conflicto de intereses". En el mismo se

identifican los posibles casos de conflicto entre los intereses personales y los intereses del negocio o de sus clientes que se deberán evitar. En aquellos casos que surjan cuestiones interpretativas de dicho Código, las mismas serán resueltas en el ámbito del Comité de Ética.

Asimismo, la Entidad 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, a fin de evitar posibles conflictos de interés.

### Comunicación con grupos de interés

En el sitio institucional del Banco ([www.bancopatagonia.com.ar](http://www.bancopatagonia.com.ar)), se mantiene información actualizada sobre su situación patrimonial y financiera, sin perjuicio de la información que periódicamente corresponda remitir a la Comisión Nacional de Valores (CNV) a través de la Autopista de la Información Financiera, a Entidades del país y del exterior en las que lista sus valores negociables y al BCRA.

En ese marco, a efectos de mantener una comunicación fluida con los accionistas o posibles inversores, el Banco ha previsto en su estructura la función de "Relación con Inversores" ([investors@bancopatagonia.com.ar](mailto:investors@bancopatagonia.com.ar))

En oportunidad de presentarse los estados financieros trimestrales o anuales del Banco, se realiza una conferencia telefónica a efectos de informar a los inversores sobre lo acontecido en cada período.

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

### Comisión Fiscalizadora

Responsable de la fiscalización de la administración de la Sociedad

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

La Ley General de Sociedades, N° 19.550, establece que las principales atribuciones y deberes de los miembros de la Comisión Fiscalizadora son, entre otros, los detallados a continuación:

- Fiscalización de la administración de la Sociedad, a cuyo efecto examinará los libros y documentación siempre que lo juzgue conveniente y, por lo menos, una vez cada tres meses.
- Verificación en igual tiempo y periodicidad de las disponibilidades y títulos valores, así como las obligaciones y su cumplimiento.
- Asistencia, con voz pero sin voto, a las Asambleas de Accionistas y a las reuniones del Directorio.
- Convocatoria a Asambleas Extraordinarias de Accionistas cuando se considere necesario, y a Asambleas Ordinarias y Especiales de Accionistas cuando

no fueran convocadas por el Directorio.

- Presentación a la Asamblea Ordinaria de un informe escrito y fundado sobre la situación económica y financiera de la Sociedad, dictaminando sobre la Memoria, Inventario, Balance y Estado de Resultados.
- Aseguramiento del cumplimiento de las leyes y demás regulaciones aplicables a la Sociedad, así como también la emisión de los informes que ellas requieran.

- Investigación de quejas por escrito presentadas por los accionistas que representen no menos del 2% del capital social.

A continuación, se detalla la composición de los miembros de la Comisión Fiscalizadora, designados por la Asamblea de Accionistas del 25 de abril de 2018, con mandato hasta la Asamblea de Accionistas que trate el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018.

## MIEMBROS DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA

### Síndicos Titulares

Mónica María Cukar  
Héctor Osvaldo Rossi Camilión  
María Patricia Miravé

### Síndicos Suplentes

María Cristina Tapia Sasot  
Jorge Héctor Lorenzo  
María Lucía Denevi Artola

### Comités del Banco

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

#### Comités regulados por organismos de control

##### Comité de Auditoría -CNV-

El Comité de Auditoría -CNV-, previsto en el artículo 109 de la Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales y en el Estatuto Social, se ajusta a la normativa establecida por la CNV. Los miembros de dicho Comité son designados por el Directorio, que es el que fija la duración del mandato, con ajuste a los requerimientos de independencia establecidos por la CNV, pudiendo ser reelegidos.

Este Comité tiene las siguientes facultades y deberes, entre otros:

- Opinar respecto de la propuesta del Directorio sobre la designación de los auditores externos a contratar y velar por su independencia.
- Supervisar el funcionamiento de los sistemas de control interno y del administrativo-contable.
- Supervisar la aplicación de las políticas en materia de información sobre la gestión de riesgos del Banco.
- Revisar los planes de los Auditores Externos e Internos y evaluar su desempeño.
- Monitorear en forma periódica los informes correspondientes a los principales procesos judiciales y administrativos vinculados a la Entidad.

- Emitir opinión fundada respecto de las operaciones con Partes Relacionadas.
- Tomar conocimiento en forma periódica de las principales denuncias recibidas.



Anualmente el Comité de Auditoría -CNV- debe elaborar un plan de actuación para el ejercicio del que dará cuenta al Directorio y a la Comisión Fiscalizadora. Los Directores, miembros de la Comisión Fiscalizadora, Gerentes y Auditores Externos estarán obligados, a requerimiento del Comité de Auditoría, a asistir a sus sesiones y a prestarle su colaboración y acceso a la información de que dispongan. Para un mejor cumplimiento de las facultades y deberes aquí previstos, el Comité podrá recabar el asesoramiento de letrados y otros profesionales independientes, y contratar sus servicios por cuenta de la Sociedad dentro del presupuesto que a tal efecto le apruebe la Asamblea de Accionistas.

Adicionalmente, en cumplimiento de las normas de la CNV, el Comité elabora en forma anual, un informe evaluando, entre otras cuestiones relacionadas con el tratamiento dado durante el ejercicio a asuntos bajo su competencia, la independencia, los planes de trabajo y el desempeño de la auditoría externa, así como la organización, supervisión y ejecución de las tareas de auditoría interna.

#### Comité de Auditoría -BCRA-

Tiene a su cargo 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. Entre sus funciones, se destacan:

- Aprobar y revisar el grado de cumplimiento del Plan Anual de la Auditoría Interna.
- Tomar conocimiento de los Estados Financieros anuales y trimestrales del Banco y el cumplimiento de las normas de independencia de los Auditores Externos.

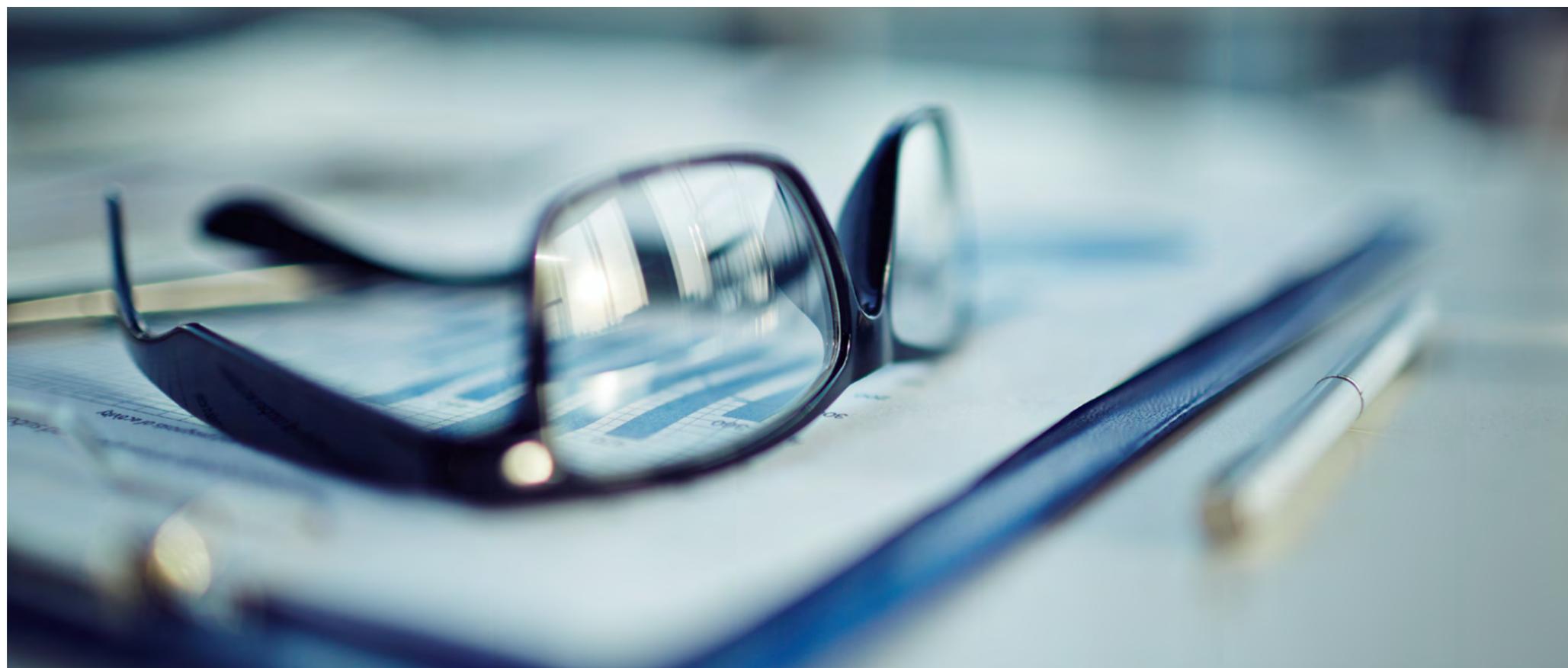
- Tomar conocimiento de los informes del Auditor Externo, la información financiera pertinente y los informes de la Comisión Fiscalizadora, así como de los informes emitidos por los distintos Organismos de Contralor sobre el funcionamiento del sistema de Control Interno.
- Realiza en forma periódica el monitoreo de los principales procesos judiciales y administrativos vinculados a la Entidad y temas vinculados al Código de Ética.
- Evaluar las operaciones en las cuales pudiera existir conflicto de intereses con integrantes de los órganos sociales o accionistas.

#### Comité de Tecnología Informática

Es responsable, principalmente, de analizar y proponer al Directorio, la política y el Plan de Tecnología y Sistemas que soporte los objetivos estratégicos del Banco y revisar periódicamente el grado de cumplimiento del mismo. Además, deberá asegurarse de la existencia de un Plan de Contingencia, supervisar el resultado de las pruebas periódicas del mismo y verificar su permanente actualización.

#### Comité de Seguridad Informática y Protección de Activos de Información

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



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

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

#### Comité de Protección de los Usuarios a los Servicios Financieros

Fue creado en el año 2018. 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 vinculados.

#### Comité de Riesgo Operacional

Tiene por objeto, entre otros, proponer al Directorio para su aprobación, las políticas, procedimientos, manuales y estructuras necesarias para la gestión del riesgo operacional, y realizar el seguimiento de las actividades tendientes a asegurar una adecuada gestión de dicho riesgo.

#### Comité de Riesgo Global

Tiene como objetivo principal proponer al Directorio la estrategia para la gestión de riesgos de mercado, tasa, liquidez y crédito, así como los límites globales de exposición a dichos riesgos y sus planes de contingencia. Por otra parte, toma conocimiento de las posiciones de cada riesgo y del cumplimiento de las políticas de lími-

tes relacionadas. Propone al Directorio las políticas y procedimientos que se utilizarán para la validación de los modelos y aprueba su plan anual.

#### **Otros Comités**

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

#### Comité de Dirección

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

#### Comité de Negocios

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

#### Comité de Finanzas

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

#### Comité de Desarrollo Humano

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

#### Comité de Ética

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

#### Comité de Calidad

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

#### Comité de Arquitectura, Seguridad y Administración de Bienes

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

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

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

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

No está contemplada la posibilidad de otorgar otro tipo de bene-

ficios tales como participaciones patrimoniales.

En relación con las remuneraciones de los cuadros gerenciales, cabe mencionar que, en función de las retribuciones para cargos similares en el mercado, del desempeño observado y desarrollo profesional y del resultado obtenido en el ejercicio, el Banco otorga remuneraciones variables y fijas, las cuales son aprobadas por el Comité de Desarrollo Humano y puestas en conocimiento del Directorio de la Entidad. Durante el ejercicio 2018, se han constituido las provisiones correspondientes para atender al pago de dichas remuneraciones variables.

### Estructura organizacional

#### Aspectos vinculados con la organización, la toma de decisiones, sistema de control interno y manejo de riesgos de la Entidad

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

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

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

Siendo las Gerencias que dependen directamente del Directorio las siguientes:

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

- Gerencia de Seguridad Informática y Protección de Activos de la Información

La Entidad atiende a todos los segmentos de clientes a través de un modelo de actuación estructurado en unidades de negocios: Personas, Empresas, Finanzas y Sector Público; cada una de las cuales concentra las relaciones del Banco con los diferentes segmentos de clientes. La Red de Sucursales y Canales lleva adelante la gestión de atención de los clientes para el desarrollo de las diferentes unidades de Negocios.





## Controles internos y gestión de riesgos

Banco Patagonia entiende a la gestión de riesgos como una función estratégica y diferencial. Por lo tanto, cuenta con políticas y procesos de control interno y manejo de riesgos para garantizar la continuidad del negocio de manera segura, ética, responsable y sostenible.

## Gestión de riesgos

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

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

En función de ello, se ha implementado un proceso de gestión integral de riesgos conforme a los lineamientos establecidos por la Comunicación "A" 5398 y comple-

mentarias, y de acuerdo con las mejores prácticas recomendadas por el Comité de Basilea. A través de estos principios, se han definido una serie de procedimientos y procesos que permiten identificar, medir y valorar los riesgos a los que está expuesta la Entidad, buscando la consistencia con su estrategia de negocio.

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

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



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

## Los riesgos y amenazas que se gestionan admiten la siguiente tipificación:

### Riesgo de crédito

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

### Riesgo de Liquidez

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

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

#### Riesgo de Mercado

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

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

#### Riesgo de Tasa de Interés

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

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

#### Riesgo Operacional

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

La Entidad ha implementado un sistema de gestión que se ajusta a los lineamientos establecidos por el

BCRA en la Comunicación "A" 5398 y complementarias, el cual comprende una estructura organizacional adecuada, políticas y procedimientos aprobados por el Directorio y un sistema integral que permite la administración de todas las tareas vinculadas con la gestión de dicho riesgo. Asimismo, el BCRA mediante la Comunicación "A" 5272 estableció una exigencia de capital mínimo por este concepto.

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

#### Riesgo Reputacional

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

#### Riesgo Estratégico

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



ingresos por desvíos respecto del plan de negocios proyectado. Para la gestión de este riesgo se lleva a cabo un seguimiento continuo de los planes estratégicos y de negocios y del cumplimiento de las metas allí establecidas, así como diversos ejercicios de pruebas de estrés, para evaluar el impacto de eventuales escenarios que pudieran derivar en impactos por riesgo estratégico y diseñar planes de mitigación contingentes.

#### Riesgo de modelo - Validaciones independientes

La Entidad desarrolla y utiliza modelos como uno de los soportes para la toma de decisiones en diversas áreas de la gestión, incluyendo las de riesgos. A fin de mitigar el riesgo de modelo y velar por un correcto desempeño de los mismos, el Banco cuenta con un proceso de validación independiente de modelos liderado por la Gerencia de Validación de Modelos. Dicha

Gerencia reporta a la Superintendencia de Controles Internos y Gestión de Riesgos, y su gestión se rige por políticas aprobadas por el Directorio tendientes a implementar los lineamientos de las mejores prácticas en la materia.

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

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

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

Se dispone de un proceso de desarrollo e implementación de estrategias y planes utilizados para alcanzar los objetivos planteados oportunamente. La estrategia de seguridad está basada en el modelo de "Defensa en profundidad", con un horizonte en la ciberseguridad, que es un modelo en donde se puede visualizar la infraestructura de seguridad como una serie de capas y niveles que van desde lo más abstracto y físico, hasta el dato propiamente dicho. Cada capa / nivel de la infraestructura representa una barrera de manera de evitar comprometer la integridad y confidencialidad de la información.

Este modelo es capaz de soportar las necesidades presentes y futuras de la Entidad, analizando los objetivos aprobados por la Dirección y determinando los procesos que serán necesarios implantar, en pos de la mejora continua del SGSI; para adaptarse de una manera eficaz a los cambios en el Plan de Negocios, brindando soporte en materia de seguridad informática y protección de activos de información, con una ventaja competitiva y sostenible en el tiempo.

#### Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLA)

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

productos y servicios brindados por la Entidad.

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

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

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

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

#### Riesgos ambientales y sociales

La Entidad cuenta con un Sistema de Riesgos Sociales y Ambientales que busca impulsar y consolidar la introducción de estos criterios en el proceso de análisis de las operaciones de créditos.

**Este año se llevó a cabo una nueva auditoría de RSE y del Riesgo Social y Ambiental en operaciones de crédito destinada a evaluar los aspectos más relevantes vinculados a la implementación y el desarrollo de actividades vinculadas con dicha temática en la Entidad. A través de la misma, se verificó la existencia y cumplimiento satisfactorio de las políticas establecidas por la Entidad y se propusieron ajustes a ciertos procedimientos relacionados con las diversas actividades ejecutadas en la materia.**

## Cumplimiento de normativas internacionales

En 2018, Banco Patagonia desarrolló un programa para la adecuación de la infraestructura de los sistemas en materia de seguridad según los nuevos requerimientos instruidos por SWIFT. La ventaja de trabajar en el cumplimiento de estos requisitos se ve reflejada en el impacto reputacional y en el robustecimiento de la seguridad del Banco. Asimismo, se comenzó con la estimación de un proyecto sobre requerimientos Mq Series, que contempla mejoras que impactan en materia de seguridad, al reemplazar la importación de archivos txt a SWIFT, por un sistema de cola de mensajes.

### Ambiente de control

El ambiente de control establece el modo operativo del Banco e influye en la conciencia de control de los distintos empleados. Entre los factores que conforman este punto, se incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia del personal; el estilo de la Gerencia y sus formas operativas; la manera en que la Gerencia asigna autoridad y responsabilidad, organiza y desarrolla a su personal y la atención y dirección provista por el Directorio.

### Evaluación de riesgo

La Entidad, en virtud de su operatoria, se enfrenta a una variedad de riesgos de fuentes externas e internas que deben ser evaluados y gestionados. Este punto se refiere a los procedimientos y mecanismos establecidos para la identificación y análisis de riesgos significativos derivados de cambios en las condiciones económicas, financieras, regulatorias y operativas que impacten en el logro de los objetivos de negocio de la Entidad.

En ese marco, se evalúa constantemente la relación entre el perfil de riesgos de la Entidad y los recursos propios, a través de la estimación de las necesidades de capital propio. El Banco realiza los

cálculos de suficiencia de capital mediante el uso de metodologías de cálculo de capital económico recomendadas por el Comité de Basilea y por las mejores prácticas en la materia.

También se desarrollan pruebas de estrés, en las que se somete el plan de negocios a supuestos que constituyen escenarios severamente adversos, poco probables, aunque plausibles. Estos ejercicios permiten conformar planes de contingencia, los que quedan a disposición como mitigantes ante la ocurrencia eventual de ese tipo de situaciones adversas.

### Actividades de control

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

Asimismo, el Banco cuenta con un sistema de comunicación interna a través del cual realiza las

comunicaciones necesarias y publica los manuales que contienen las normas internas que hacen a la gestión de riesgos y controles internos, fomentando por esa vía el robustecimiento continuo de la cultura de riesgos.

En 2018, se incorporó a la Gerencia de Auditoría Interna en el circuito de intercambio de correspondencia con los Organismos de Contralor, los que realizan sobre la Entidad y sus subsidiarias en el país actividades de fiscalización, por las cuales solicitan información, documentación y emiten recomendaciones de mejoras en los controles. Esto tuvo como objetivo acompañar la generación de las respuestas producidas a las observaciones, en lo que respecta a la calidad de las mismas y que sean proporcionadas en tiempo y forma.

Del mismo modo, el BCRA emitió la Com. "A" 6434 por medio de la cual estableció que la Auditoría Interna debe contar con un Código de Ética aprobado por el Directorio, que establezca los parámetros de conducta de los integrantes del área, previendo la obligación de confidencialidad. En este marco, el Comité de Auditoría y el Directorio del Banco aprobaron la adecuación del Manual de Auditoría Interna en lo relacionado a las "Normas



Generales Relacionadas con el Auditor y su Conducta - Código de Ética".

Adicionalmente, con el fin de adecuar la cobertura de las actividades de la Gerencia de Auditoría Interna del Banco, la Jefatura de Investigaciones Especiales pasó a estar bajo su dependencia funcional.



### Monitoreo

Banco Patagonia monitorea su sistema de control interno a través de un proceso que evalúa su calidad y desempeño. Esto se logra mediante actividades de monitoreo en marcha, evaluaciones separadas o una combinación de ambas.

Con respecto a la gestión del Riesgo Operacional, durante el Ejercicio 2018 se ha cumplido con el plan de trabajo establecido al inicio del mismo, que consiste en la actualización de los mapas de procesos para la realización de las autoevaluaciones de riesgo, identificación y evaluación de riesgos y controles, con su consecuente definición de planes de acción e indicadores de riesgo (KRI). A su vez, se ha dado cumplimiento a la confección de la base de eventos de Riesgo Operacional con su reporte periódico al Directorio, a través del Comité de Riesgo Operacional, y al BCRA, a través del régimen informativo correspondiente. A su vez, se han implementado mejoras en los procedimientos internos y en las herramientas utilizadas, con el objetivo de continuar robusteciendo la gestión de este riesgo.

Durante 2018, en lo que respecta a Seguridad Informática y

Protección de Activos de Información, el Banco continuó con el desarrollo de la Estrategia de Seguridad de la Información alineada a los objetivos de negocio.

Como parte de la adecuación de la estrategia, se comenzó a trabajar haciendo foco en la Ciberseguridad, realizando un análisis de la situación actual del Banco en la materia. Asimismo, se dio cumplimiento al plan de Capacitación y Concientización, realizando acciones educativas y de concientización para clientes internos, que incluyeron inducciones para nuevos colaboradores y concientización digital.

En sinergia con las acciones del negocio a través de la web institucional del Banco, redes sociales y correo electrónico se puso foco en la concientización a clientes externos. Por otro lado, se amplió el alcance a un dominio en la certificación ISO27001, incluyendo el dominio de Desarrollo Humano, mejorando la gestión de la seguridad de la información del Banco.

En referencia a la gestión de los Riesgos Financieros, en el marco de un dispositivo de gestión adaptado a los lineamientos establecidos por el BCRA en la Co-

**Durante 2018, en lo que respecta a Seguridad Informática y Protección de Activos de Información, el Banco continuó con el desarrollo de la Estrategia de Seguridad de la Información alineada a los objetivos de negocio.**

**Como parte de la adecuación de la estrategia, se comenzó a trabajar haciendo foco en la Ciberseguridad, realizando un análisis de la situación actual del Banco en la materia.**

municación "A" 5398 y sus modificatorias y complementarias y las mejores prácticas en la materia, se cuenta con un conjunto amplio de indicadores y límites para cada tipo de riesgo financiero, los cuales son monitoreados en forma continua y cuya definición es revisada con una periodicidad mínima anual en función a los límites de tolerancia al riesgo establecidos por el Directorio del Banco. Con el objeto de identificar, medir, monitorear y mitigar los riesgos financieros afrontados por la Entidad, la Gerencia de Riesgos Financieros cuenta con diversos reportes, los cuales son remitidos a los miembros del Comité de Riesgo Global con una periodicidad diaria, semanal y mensual.

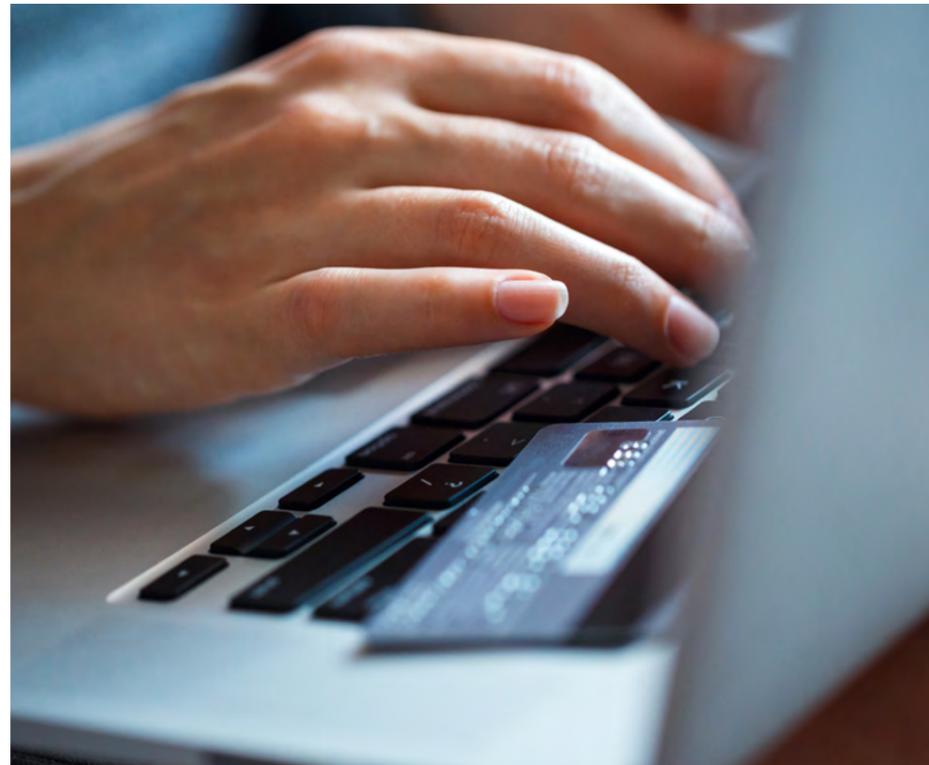
Durante 2018, se avanzó en la integración de indicadores de riesgo y de beneficio del negocio, en lo que se conoce como métricas de performance ajustada por riesgos. También se continuó robusteciendo el conjunto de metodologías y herramientas para la gestión de riesgos financieros y

se avanzó en la implementación de nuevas soluciones informáticas y de datos que incluyen los más actualizados estándares en la materia.

En lo referido a la gestión de Riesgo de Modelos – Validación Independiente, durante 2018 se avanzó en la implementación de una nueva solución informática que permite robustecer el marco de gestión de riesgo de modelos mediante un proceso centralizado integral que incluye la administración y mantenimiento del inventario de modelos, la determinación del grado de criticidad de cada modelo y la administración de recomendaciones y planes de acción entre otras funciones relativas a la materia.

Con el objetivo de asegurar una cobertura adecuada del ambiente de control de la Entidad, el Comité de Auditoría toma conocimiento de los trabajos realizados por los auditores externos y luego la Gerencia de Auditoría Interna realiza el seguimiento y evaluación de la implementación de las medidas correctivas que surgen de dichos trabajos. En 2018, se incorporó a esta gerencia en el circuito de tratamiento de los informes de Auditoría Externa, mediante el análisis de la razonabilidad del contenido de los mismos y de las respuestas otorgadas por las áreas involucradas, previo a su emisión.

Por otra parte, este año se adecuaron los criterios y otros aspectos considerados para la definición y elaboración del plan anual de Auditoría Interna, tales como los utilizados para la elaboración de la matriz de riesgos, la cual constituye una herramienta de gestión que permite identificar los procesos, actividades y productos más importantes de la Entidad y el nivel de riesgos a los cuales se encuentran expuestas. Así, se definió una mayor apertura para la elaboración de la matriz de riesgos hasta el nivel Proceso Crítico/Subprocesos y se confeccionó un documento con los criterios adoptados para su elaboración. Asimismo, se adoptó para



la planificación anual de los trabajos un enfoque de largo plazo (Plan Plurianual) con seguimiento y revisiones periódicas, fundamentado en:

- Visión global e integrada del universo auditable.
- Foco en los mayores riesgos a los que el Banco está expuesto.
- Abordaje por Proceso Crítico/Subproceso.

Durante 2018, se documentó la totalidad de los trabajos realizados bajo la estructura de "file digital", lo que permite homogeneizar y estandarizar una metodología de referenciación de papeles de trabajo y almacenamiento de la información, posibilitando una mejor sistematización de los procesos de auditoría juntamente con un ahorro en el consumo de papel y ener-

gía, en la cantidad de impresiones y en los costos de resguardo. La totalidad de los trabajos emitidos correspondientes al ejercicio 2017 (180 trabajos planificados) poseen la estructura de file digital.

En cuanto a la gestión de la cadena de suministros, a lo largo del año se efectuó la revisión del Ciclo Compras y Pago a Proveedores en la cual se verifica el cumplimiento de los controles establecidos en la normativa vigente respecto de las compras efectuadas tales como: existencia e integridad de la documentación que respalda las compras, esquemas de autorización, incorporación de proveedores y modalidades de contratación con los mismos.

Otras de las acciones realizadas para monitorear los distintos procesos de la compañía fueron:

- Verificación de los controles y el procedimiento aplicado por la Entidad en la auditoría de Protección de Usuarios de Servicios Financieros, en lo que hace a la atención de los reclamos de clientes y el cumplimiento de diferentes normativas vigentes en la materia.
- Verificación del cumplimiento de las obligaciones de la Entidad ante los Programas de Crédito para el desarrollo de la Producción y Economías Regionales, con el objetivo de que el Organismo de Control permita a Banco Patagonia seguir participando de los mismos.
- Incremento en la eficiencia en el monitoreo de diferentes operatorias, a partir del desarrollo de indicadores orientados al seguimiento de la aplicación de diferentes controles tales como: la calidad de los proveedores a través de la revisión de la facturación emitida y la concentración de los mismos, a fin de identificar la operatoria con proveedores de contratación exclusiva y los riesgos asociados a diferentes líneas de préstamos (Adelantos en CC y Descuento de Documentos) así como a la Prevención del Lavado de Activos.
- Revisiones sobre los canales electrónicos tales como e-Banking y Mobile Banking, servicios que facilitan la realización de operaciones bancarias a los clientes evitando que se deban trasladar a las sucursales con ahorro de tiempo y costo, como también prescindir del uso de formularios y comprobantes impresos. El objetivo de las mismas es verificar que se cumplan con las condiciones de seguridad necesarias y con las funcionalidades mínimas que son requeridas normativamente.
- Realización de la auditoría del sistema Plataforma Comercial que facilita a las sucursales la gestión de nuevos clientes y productos, implementando la metodología de legajo y firma digital, y obviando el uso y archivo de diferentes fórmulas impresas.
- Realización de la auditoría de Protección de Datos Personales, en donde se verifica que los datos de las personas que obtiene la entidad sean adecuadamente resguardados y registrados, y su tratamiento cumpla con los requerimientos legales y normativos que protegen los derechos de uso y confidencialidad de sus titulares.

En cuanto al monitoreo de sucursales, en 2018 se continuó trabajando en el diseño y desarrollo de indicadores y alertas dentro del marco de aplicación del proyecto de Metodología de Auditoría Continua, permitiendo efectuar controles de monitoreo sobre toda la red de sucursales y procesos centralizados de la Entidad, básicamente enfocados en temas relevantes para el negocio. Esta metodología permitió, entre otros aspectos, la detección oportuna de situaciones anormales aportó mayor valor a los negocios del Banco y generó una optimización en los tiempos de ejecución del trabajo por parte de los auditores internos, complementando las auditorías realizadas en forma presencial.

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

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

Banco Patagonia considera de suma importancia la prevención, detección, investigación y respuesta de cualquier tipología de fraude y corrupción, tanto si se origina dentro como fuera de la organización. Es por ello que la Entidad cuenta con un sector denominado Investigaciones Especiales, dedicado a la prevención, identificación, evaluación y gestión de los riesgos de Fraude y Corrupción, así como también de la implementación de controles y planes de acción adecuados para mitigar dichos riesgos o la ocurrencia de ellos.

Dicho sector es responsable de recibir todo tipo de denuncias, internas o externas, de posibles fraudes y evaluar la veracidad de las mismas. Las investigaciones son conducidas de manera objetiva y exhaustiva, centralizando la información e interactuando con las Gerencias/Sectores del Banco que consideren necesarias. Todas las investigaciones llevadas a cabo por el Sector de Investigación Especiales serán justas e imparciales, y con el debido respeto a los derechos de las personas o Entidades implicadas

### Códigos internos

Un conjunto de normas internas guía el accionar de Banco Patagonia, incluyendo al gobierno corporativo y a todos los colaboradores:

**Estatuto Social:** Reglamenta la constitución de la Entidad, incluyendo atribuciones y funcionamiento del Directorio.

**Reglamento del Directorio:** Rige el funcionamiento y/o las actividades del Directorio, el ejercicio de sus atribuciones derechos y obligaciones.

**Código de Gobierno Societario:** detalla la política de gobierno societario aprobada por el Directorio siendo el Directorio y la Alta Gerencia los responsables de velar por su cumplimiento.

**Código de Ética:** establece los principios éticos y de conducta que todos los integrantes del Banco deben cumplir en su desempeño, respetando las más altas normas de conducta, trabajando con eficiencia, calidad y transparencia, siendo la base para un comportamiento ético con clientes, proveedores, organismos de control y la comunidad en la que se opera.

**Código de Conducta:** establece la política y los procedimientos correspondientes a las normas legales y éticas, aplicables a su actividad como Agente de Liquidación y Compensación y Negociación Integral.

**Manual de Desarrollo Humano y Clima Organizacional:** aprobado por el Directorio, describe las funciones, procesos y prácticas vinculadas a la selección, evaluación y remuneración de todos los empleados del Banco.

**Código de Prácticas Bancarias:** Banco Patagonia adhiere a este código, elaborado por las Asociaciones de Bancos y Entidades Financieras de Argentina, cuya finalidad es la protección y afianzamiento de los derechos del usuario de servicios y productos financieros.

**Protección de datos personales:** establece el marco regulatorio en lo relativo a la protección integral de los datos personales asentados en las bases de datos del Banco y de sus sociedades controladas, garantizando a todos los clientes un adecuado tratamiento de la información personal suministrada oportunamente.

**Política de calidad de datos de personas y clientes:** establece los lineamientos y procedimientos de identificación, registro, almacenamiento y actualización de los datos de personas y clientes, con el objetivo de asegurar su disponibilidad, integridad y confiabilidad.

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

**Política sobre Publicidad y Comunicación de la Información:** establece los lineamientos para proveer en forma oportuna y correcta toda información pertinente, de acuerdo con los requerimientos legales y regulatorios aplicables en los mercados donde las acciones y otros valores del Banco sean autorizados para hacer oferta pública y cotizar.

**Política sobre requisitos mínimos de divulgación de la información:**

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

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

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

**Política de Gestión del Canal de Denuncias**

Banco Patagonia cuenta con una Línea Ética, establecida como el canal formal de comunicación a través del cual todos sus colaboradores pueden dar a conocer la ocurrencia de irregularidades que afecten los principios de integridad institucional, ya sea que hayan tenido lugar en el pasado o estén ocurriendo en el presente. Las denuncias podrán efectuarse anónimamente o revelando la identidad del denunciante, y serán gestionadas de modo seguro y confidencial. La Comisión Evaluadora presenta un reporte con la gestión de las denuncias recibidas ante los Comités correspondientes, a los efectos de que éstos tomen conocimiento, y dispongan las acciones a seguir.

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

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

Canales de comunicación

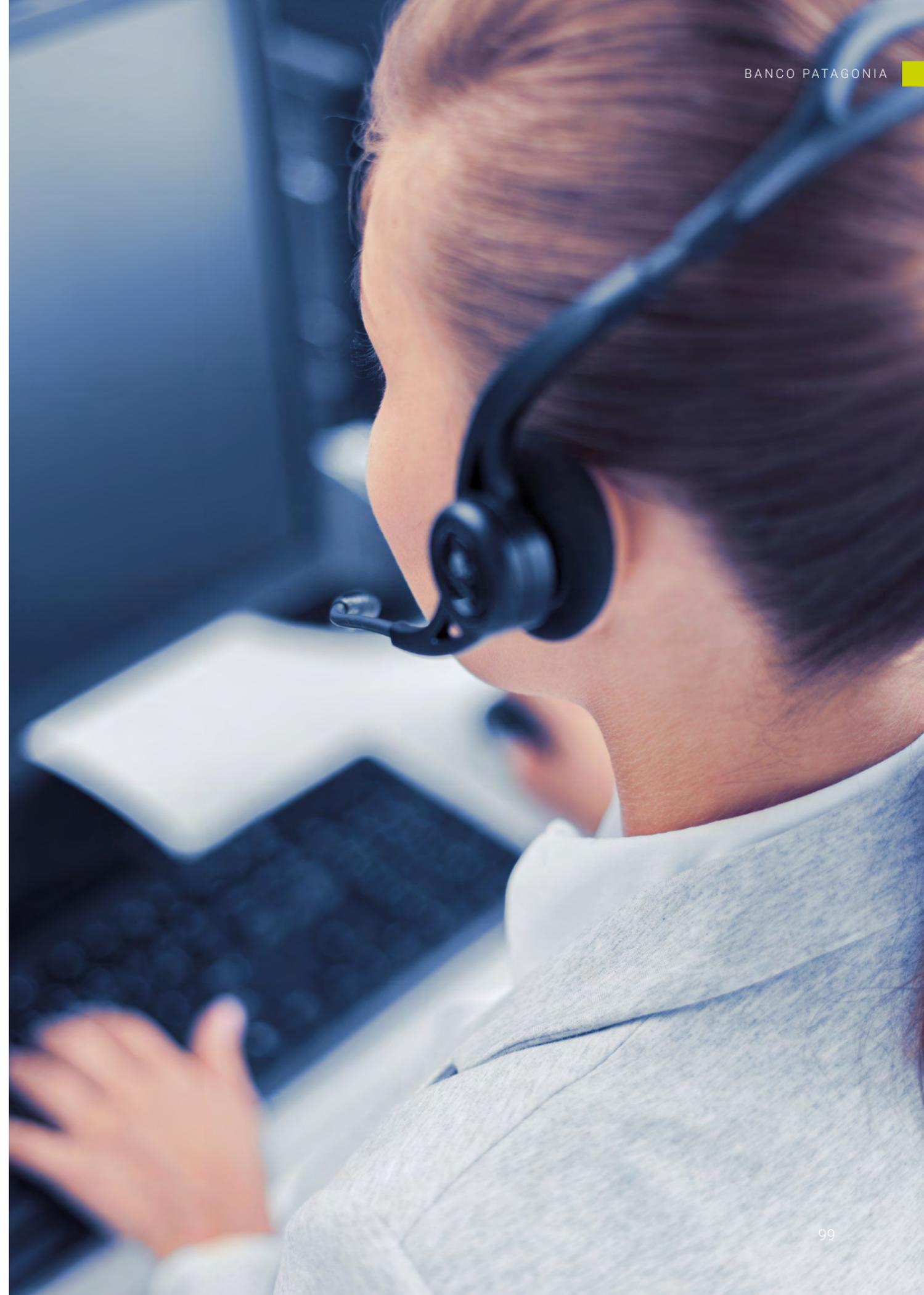
El Denunciante podrá contactarse con la Línea Ética a través de los siguientes medios: teléfono (línea gratuita 0800-999-4636), formulario web ([www.resguarda.com/bancopatagonia](http://www.resguarda.com/bancopatagonia)) o mail ([LineaEtica@resguarda.com](mailto:LineaEtica@resguarda.com)).

Acciones de comunicación y capacitación

Se dio visibilidad y acceso a toda la información referida a la Línea Ética a través de la Intranet, se comunicó personalmente en las visitas de clima y se creó un e-learning para capacitar sobre su uso y alcance.

**Sistema de reclamos para grupos de interés externos**

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



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

En 2018, la Entidad construyó una matriz de Riesgo Entidad, definida bajo el nombre de "Autoevaluación" en el Art. 2 de la Resolución 30/2017 de la Unidad de Información Financiera. La misma constituye una evaluación interna de Riesgos de LA/FT realizado por la Entidad para cada una de sus líneas de negocio, a fin de determinar el perfil de riesgo de la Entidad, el nivel de exposición inherente y evaluar la efectividad de los controles implementados para mitigar los riesgos identificados en relación, como mínimo, a sus clientes, productos y/o servicios, canales de distribución y zonas geográficas. Por otra parte, se realizó la incorporación de las responsabilidades de Control e Información Régimen FATCA y OCDE, a fin de cumplir las regulaciones internacionales relacionadas a estos temas. Por último, se aprobó y definió la Matriz de Riesgo Cliente, pasando a contemplarse tres tipos de riesgo cliente (alto/medio/bajo) y se estableció el cierre automático de Alertas de Personas Físicas.

### Capacitaciones internas en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- Implementación de un curso de e-learning obligatorio para toda la dotación: durante junio todos los colaboradores de la Entidad realizaron un e-learning a fin de tomar conocimiento de las novedades en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- E-learning sobre Código de Ética para la toma de conocimiento y manifestación de acuerdo.
- E-learning sobre conocimiento y notificación del Manual de Funciones y Responsabilidades de la Estructura de Control y Prevención LAFT- Plataforma.
- Curso de Capacitación sobre Prevención de Lavado para Entidades Financieras – PrevenciónLavado.com.
- Reuniones virtuales con responsables administrativos para el segmento Pymes de 11 regiones donde opera Banco Patagonia.
- Reuniones virtuales para todas las sucursales dirigidas a Gerentes de Sucursal, Responsables Administrativos y Oficiales de todos los segmentos, a fin de evacuar dudas y llevar información sobre las novedades en materia de Prevención.
- Ocho reuniones grupales compuestas por Gerente, Jefes y Analistas del Área, en las que cada integrante expuso su expertise

en los distintos puntos del Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Ley Fatca/Ocde, indicando adaptaciones y cambios necesarios en base a las nuevas normativas y su impacto en la materia.

- Incorporación en la Intranet del Banco del micro sitio específico en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

### Capacitaciones externas sobre la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- Seminario sobre Prevención de Lavado y Riesgos dictado por Plus Technologies
- 10° Seminario Internacional de Cumplimiento Dictado por Business Compliance Solutions.
- Seminario de la Fundación Argentina para el estudio y Análisis sobre PLA y FT.
- Actividad de Capacitación sobre Prevención de Lavado de Activo y Financiamiento del Terrorismo dirigida a Directores, Síndicos y Gerentes de Áreas Centrales, Gerentes Ejecutivos y Superintendentes.
- Capacitación a distancia realizada por consultor externo Prevención de Lavado. com- MBA System.
- Congreso Internacional de Compliance dictado por la empresa Thomson Reuters.

## Concientización externa sobre la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo

Banco Patagonia participó como disertante en la 8va. Conferencia sobre la lucha y la prevención del lavado de dinero y la financiación del terrorismo de la Federación Brasileña de Bancos de San Pablo, Brasil (FEBRABAN). El objetivo fue transmitir la experiencia del Banco al pasar de un sistema de prevención de cumplimiento normativo a un Sistema Efectivo de Prevención basado en un Enfoque de Riesgos (EBR). Se presentaron en detalle las distintas acciones internas llevadas a cabo en el cumplimiento de la nueva normativa de la Unidad de Información Financiera en esta materia, como en una descripción de la situación a nivel nacional y sus distintos avances y desafíos para combatir el crimen organizado.



BANCOPATAGONIA

## Gestión del Banco

**Club PATAGONIA**  
Descubrí un mundo de ahorros  
Acumulá puntos con tus compras y canjialos por:  
viajes, experiencias, entretenimiento,  
ahorros en las mejores marcas  
muchos beneficios más.  
¡Comenzá a acumular hoy!

**Asegurá tu tranquilidad**  
Te brindamos cobertura Integral para vos,  
tu familia y todas las cosas que más querés.\*

- Robo en Cajero
- Vida
- Hogar
- Auto
- Pertencencias Protegidas
- Accidentes Personales
- Mascotas

Consultá en esta sucursal o llamá al 0810-888-8500



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

Banco Patagonia reafirma su vocación de posicionarse dentro de los principales Bancos Privados del Sistema Financiero Argentino, a través de los proyectos estratégicos que dan el marco al desarrollo de los negocios y la atención a todos los segmentos de clientes a través de su Red de Sucursales, presente en todas las provincias, los Centros de Empresas y de los canales de atención on line, mobile y telefónico.

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



## Clientes

Banco Patagonia trabaja para afianzar su presencia en todos los segmentos de negocios, abarcando el desarrollo de economías familiares y empresariales de las diferentes regiones del país, adaptando sus productos y servicios a cada perfil de cliente. Asimismo, continúa promoviendo los canales digitales, poniendo foco en la innovación tecnológica.

## Destacados 2018

- Cumplimiento del objetivo estratégico fijado por el Directorio del Banco de permanecer dentro del ranking de los cinco mejores bancos del entorno competitivo en lo que respecta a cartera irregular sobre financiaciones totales, mejorando una posición con respecto a diciembre de 2017.
- App Patagonia Móvil con una de las mejores valoraciones de los bancos locales. Nuevo sitio institucional con mejoras en la experiencia de usuarios con más de 520.000 usuarios digitales en Home Banking y/o Mobile y 10 MM de pagos de servicios.
- Nueva Propuesta de Valor para clientes en relación con la alianza estratégica con Mercado Libre.
- Lanzamiento de tarjetas de crédito Contactless mejorando la experiencia de compra de los clientes.
- Apertura de nuevos Centros de Atención Exclusiva para clientes del segmento alto.
- Implementación, con foco en la ciberseguridad, de una herramienta de antimalware con Inteligencia Artificial y aprendizaje automático que provee soluciones proactivas y predictivas, para ataques sofisticados en la red del Banco.
- Optimización de las estrategias de cobranza y de las funcionalidades de las herramientas con las que disponen en el Banco.
- Renovación de 60 ATM y TAS con nueva tecnología para mejorar la experiencia del cliente.
- Renovación de la certificación de gestión de calidad de todos los procesos de Comercio Exterior y Cambios, conforme la norma ISO 9001:2015. De esta manera, se mantiene la ventaja competitiva para el próximo año, por ser el primer y único Banco del mercado argentino en obtener esta certifica-

ción sobre este tipo de procesos.

- Incorporación y desarrollo del indicador NPS (Net Promoted Score).
- Implementación de una Central de Monitoreo Remoto de sucursales.
- Implementación de metodología LEAN para la mejora de los procesos de Alta de Cuentas, Tarjetas Corporativas y Préstamos Comerciales de Personas jurídicas. Asimismo, se implementaron las células de Procesamiento de Clientes Fallecidos, Bastanteo y Préstamos Hipotecarios.
- Re-Styling de la marca Banco Patagonia y rediseño de todos los materiales de comunicación directa a clientes por canales digitales, tradicionales y marketing directo.
- Desarrollo de nueva estrategia de captación de depósitos por canales electrónicos.



## Desafíos 2019

- Desarrollar e implementar el proyecto de Sistematización del proceso de administración de clientes de cartera comercial eficientizando recursos y tiempos de respuesta.
- Optimizar la estrategia del proceso de Calificación Global y Mejorar el Orientador Crediticio en cartera de consumo y asimilable, con el objetivo de aumentar la oferta de clientes calificados
- Potenciar la eficiencia operativa y mitigación de riesgos asociados en materia de Comercio Exterior, mediante la implementación de mejoras en los sistemas permitiendo un mayor grado de automatización de los procesos.
- Brindar soporte comercial a los diferentes segmentos de forma tal de incrementar la participación de mercado y la rentabilidad del negocio de Comercio Exterior, basado en la calidad y el cumplimiento de objetivos.
- Implementar Préstamos Personales - UVAs para clientes personas físicas con firma electrónica y legajo digital.
- Optimizar los procedimientos de seguridad relativos a Canales electrónicos con el objetivo de optimizar tiempos y mejorar la experiencia del cliente
- Implantar los primeros servicios de API Banking con el objetivo de brindar una integración más moderna, formando parte de la cadena de valor de los clientes empresas como así también con Fintech.
- Profundizar el desarrollo del modelo de atención por segmento, haciendo foco en el comportamiento de cada perfil de cliente.
- Llevar a cabo la gestión de Riesgos de Tecnología y Seguridad para proyectos y activos de TI de manera transversal a todo el Banco.
- Optimizar la inversión publicitaria e incrementar la producción audiovisual en medios digitales para el cumplimiento de objetivos de la estrategia de RRSS y mejorar la recordación de la marca.
- Ampliar el liderazgo del Banco como agente financiero de Universidades Nacionales.
- Continuar con la expansión de la Red de Cajeros y Autoservicios inteligentes.
- Continuar brindando a los clientes del Banco un servicio de excelencia, fortaleciendo su experiencia en las distintas herramientas de financiamiento a través del mercado de capitales.
- Mantener la posición de liderazgo de la Entidad, incorporando nuevos clientes de fideicomisos, obligaciones negociables y préstamos sindicados.
- Unificar los dos relacionados a mercados de capitales y fideicomisos.

## Perfil de nuestros clientes

El desafío de Banco Patagonia es continuar siendo uno de los bancos líderes del sistema financiero argentino, personalizando la atención para brindar calidad a cada segmento de clientes. Con una apuesta a la flexibilidad y adaptación de sus productos y servicios a cada perfil, a través de estos años la entidad supo responder a las nuevas demandas y expectativas de sus clientes.

El Banco segmenta sus clientes según sus necesidades en diferentes unidades de negocios:

- Personas: individuos jóvenes, estudiantes, profesionales, que trabajan en relación de dependencia, que poseen una actividad comercial, adultos mayores y jubilados.
- Empresas: Corporate, Grandes Empresas, PyMEs y Agronegocios.
- Sector Público, Entidades Financieras e Institucionales: instituciones educativas, entidades financieras bancarias y no bancarias y organismos públicos de orden nacional, provincial o municipal.

CANTIDAD DE CLIENTES POR UNIDAD DE NEGOCIO	2018	2017
<b>Negocios con el sector público, entidades financieras e institucionales</b>		
- Finanzas y Sector Público	826	811
<b>Negocios con empresas</b>		
- Empresas	46.387	44.616
Negocios con Personas	1.200.544	1.146.166
<b>Total</b>	<b>1.247.757</b>	<b>1.191.593</b>

### La Red

Banco Patagonia se destaca por mantener una fuerte presencia y cobertura a través de la Red de Sucursales a nivel nacional, que le permite brindar un servicio de alta valoración para el cliente y generar mayor penetración en zonas de alta potencialidad del negocio.

La Red cuenta con 186 sucursales, 20 Centros de Atención, tres dependencias de banco en planta, 607 Cajeros Automáticos y 394 Terminales de Autoservicio. 2.044 colaboradores, entre gerentes, comerciales y operativos, trabajan en las sucursales de la Entidad.

### Expansión de la cobertura nacional:

- 4 sucursales abiertas
- 2 sucursales relocalizadas
- 1 Centro de Atención abierto
- 2 ATM's neutrales nuevos
- 60 equipos TAS ATM's entre cambios y nuevos equipos instalados
- 2 Centros de Promoción reabiertos
- 2.892,89 m<sup>2</sup> intervenidos por obras

En cuanto a medidas adoptadas para mejorar la atención de clientes, se continuó con la implementación de E-flow en las siguientes sucursales: Paso de los Libres, Sáenz Peña, Villa Mercedes, San Luis, San Juan, Tucumán y Concepción de Tucumán.

## Canales electrónicos y alternativas de venta

Durante 2018, el Banco profundizó su estrategia de transformación digital para mejorar la experiencia de los clientes en los canales, poniendo foco en los desarrollos móviles y en la implementación de nuevas tecnologías de venta digital con el objetivo de convertirse en referente del mercado. Además de su Red de Sucursales, en la actualidad el Banco cuenta con múltiples medios de atención y venta destinados a satisfacer las necesidades de todos los segmentos:

- Patagonia Móvil para operar a través de dispositivos móviles.
- Patagonia e-bank para operar a través de Internet.
- Red de Cajeros Automáticos Patagonia 24.
- Terminales de Autoservicio (T.A.S.).
- Centro de Contacto con Clientes.
- Presencia en redes sociales.

## Patagonia Móvil y Patagonia e-bank

Banco Patagonia cuenta con la aplicación Patagonia Móvil, a través de la cual ofrece distintas funcionalidades para brindar a los usuarios una de las soluciones más completas del mercado, incluyendo el inicio de sesión mediante huella dactilar, la contratación de préstamos, invertir en plazo fijo o Fondos de Inversión, transferencias de dinero y pago de servicios entre otras a través del celular.

Por otro lado, a través de las plataformas de internet banking, una orientada al segmento Personas y otra al segmento Empresas, el Banco permite a sus clientes acceder fácilmente a sus productos a través de internet.

**El Banco cuenta con más de 520.000 usuarios activos en Patagonia e-bank Personas y Patagonia Móvil y más de 20.000 empresas activas en e-bank Empresas.**

Durante el periodo, el crecimiento de transacciones en Patagonia e-bank Personas y Mobile respecto del 2017 fue de 27% en Transferencias, 12% en Pago de Servicios, 35% en la colocación de Préstamos Personales y 10% en el alta de Plazos Fijos.

### Cajeros Patagonia 24

La red de cajeros Patagonia 24 está compuesta por 607 cajeros automáticos, de los cuales 548 se encuentran instalados en sucursales, dependencias y Bancos en planta y 59 fuera del ámbito de las sucursales, en distintas localidades del país. Año a año, el Banco implementa las instalaciones de nuevas posiciones y cambios en terminales para su actualización y adecuación tecnológica.

### Terminales de Autoservicio (T.A.S.)

Las terminales de autoservicio (TAS) permiten procesar millones de depósitos y pagos de tarjetas de crédito por año, siendo un canal con marcadas posibilidades de crecimiento.

A diciembre de 2018, había 394 TAS instaladas, lo cual representa un crecimiento del 3% respecto del 2017. Esto permitió lograr un incremento del 17% en transacciones procesadas comparadas al año anterior.

Además, el Banco cuenta con 315 Terminales de Autoservicio Inteligentes, representando un 9% de incremento respecto al año anterior. En 2018, se implementó el pago de tarjetas de crédito con la modalidad de reconocimiento de efectivo.

### Centro de Contacto con Clientes

El Centro de Contacto con Clientes de Banco Patagonia es responsable de gestionar consultas, trámites, ofrecimiento de productos y asesoramiento a clientes que se comunican por el canal telefónico y la web. Además, el Banco cuenta con un Modelo de Actuación Comercial ("MAC"), cuyo fin es optimizar la capacidad productiva del sector. Esta herramienta permitió mejorar la calidad de ofrecimientos que permiten generar valor agregado en cada experiencia de contacto con los clientes.

Las mejoras tecnológicas aplicadas en 2018 se enfocaron en incorporar más opciones en el menú de Autogestión del IVR (Respuesta de Voz Interactiva), que permite generar mayor eficiencia para los clientes. Además, se realizaron capacitaciones en atención al cliente, y se incorporó al plan de formación una currícula adaptada a la necesidad del negocio, con contenidos más dinámicos y enfocados a las principales consultas de los clientes.

A través de la Banca Telefónica se recibieron más de 1.100.000 de llamadas y se dio respuesta a más de 190.000 mails recibidos. Asimismo, se vendieron más de 19.000 Seguros tales como Pertenencias Protegidas, Seguro de Hogar y P24.



### Presencia en redes sociales

En 2018, Banco Patagonia aplicó una nueva estrategia integral de presencia en redes sociales, basada en la dinámica de los seguidores/suscriptores y sus intereses, incluyendo:

- Definición de roles en función de la dinámica de cada plataforma.
- Definición de pilares de comunicación: Entretenimiento/shows, Beneficios, Productos, Campañas y Tutoriales.
- Optimización y continuidad en la inversión publicitaria.

PRESENCIA EN REDES SOCIALES	DESCRIPCIÓN	2018
Facebook 	Plataforma más consumida por la audiencia del Banco. Funciona como vía bidireccional y se comunican campañas, shows, beneficios y tutoriales.	165.585
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.	12.300
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.	34.210
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.	1.567
Instagram 	Principal plataforma donde se comunican contenidos de shows, entretenimiento y beneficios. Por el tipo de dinámica propuesta por la plataforma, el uso del canal es unidireccional y la estética de los contenidos es por tanto más cuidada y no propone una participación directa. Las interacciones, sin embargo, se producen orgánicamente casi en su totalidad.	4.974

### Gestión de reclamos

El proceso de atención al cliente de Banco Patagonia contempla la recepción y el seguimiento de reclamos, consultas e inquietudes, y su gestión, análisis, resolución y la correspondiente comunicación a los clientes. Este proceso involucra a todas las áreas del Banco con el objetivo de lograr un abordaje y resolución integral a las consultas de los clientes.

Durante el año, se implementaron acciones con el objetivo de mejorar la resolución de plazos de respuestas a clientes a través

de "adelantos de fondos" y en la notificación fehaciente a través de medios electrónicos.

En total, se recibieron 139.803 consultas relacionadas principalmente a: no recepción de tarjetas de crédito y débito, desconocimiento de compras, devolución de cargos y comisiones de tarjetas de crédito y cuentas a la vista.

El promedio del año en cuanto a los tiempos de resolución fue de 12 días hábiles, registrando una puntualidad en la resolución del reclamo de 87%.

CANTIDAD DE CONSULTAS POR CANAL	2018	2017
Atención telefónica	76.803	74.568
Atención de quejas y reclamos	5.048	8.034
Red de sucursales	57.952	72.470
<b>Total</b>	<b>139.803</b>	<b>155.072</b>

### Comunicación externa para estar más cerca de los clientes

Durante 2018, el Banco implementó el re-styling de marca, aplicado a los entornos online y offline, con el objetivo de mejorar la comunicación a clientes actuales y potenciales. Esta renovación le permitió modernizar la marca Banco Patagonia, acompañando la propuesta integral de optimización del negocio.

Asimismo, la Entidad lanzó su nuevo sitio institucional, más intuitivo, dinámico y moderno, que simplificó la navegación mejorando la experiencia de los usuarios.

A lo largo del año, Banco Patagonia profundizó la alianza estratégica con T4F (Time For Fun), fortaleciendo la puesta de valor y posicionamiento de marca a través de diferentes acciones, e implementó un nuevo acuerdo con Niceto Club para reforzar la estrategia de patrocinio en la industria de la música<sup>3</sup>. Además, se sumó una nueva estrategia de comunicación en radio Aspen bajo el concepto de La Hora Banco Patagonia para implementar una comunicación estratégica de los shows, y se llevaron a cabo diversas campañas de publicidad online vinculadas a productos y servicios del Banco. Por último, capitalizando los acuerdos y alianzas, se llevó a cabo un cronograma estratégico de eventos de fidelización, relacionamiento y captación de clientes.

3. Para más información ver sección Beneficios.

### Negocios con Personas

En el año 2018, Banco Patagonia continuó posicionando su estrategia en 3 pilares fundamentales vinculados a innovación, experiencia de cliente y tecnología. La interacción y canales de comunicación con los clientes es 100% a través de medios digitales y se han ido sumando tecnologías y ofertas para otorgar mayores beneficios, comodidad y seguridad en las operaciones diarias de los usuarios.

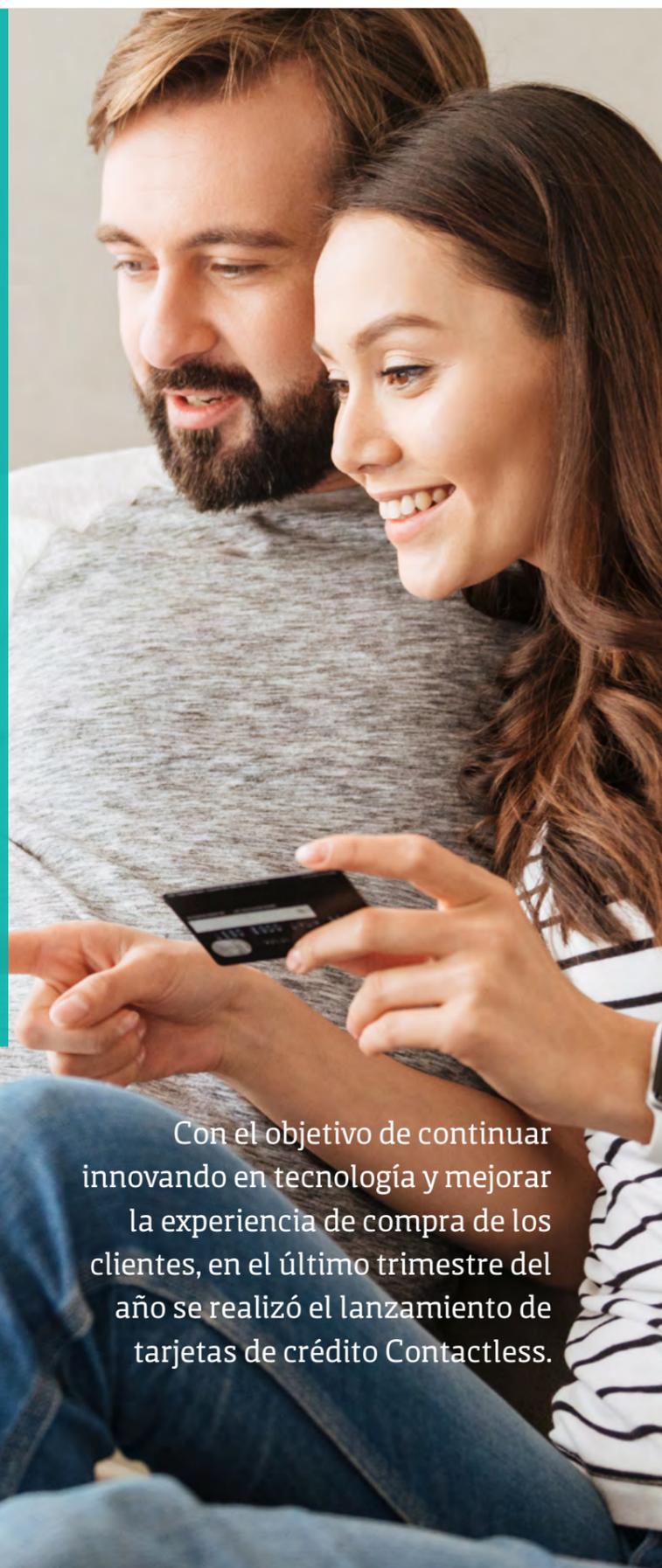
Alineados a estos objetivos, las principales iniciativas que se han desarrollado e implementado fueron:

- Lanzamiento de Tarjetas de crédito con nueva tecnología contactless para los usuarios de Tarjetas Visa y MasterCard del segmento upscale del Banco.
- Disponibilizar la multiplicidad de Préstamos Personales en todos los canales de venta asociada a la estrategia comercial de tasas diferenciales por segmento y canal de compra.
- Consolidación de la estrategia de oferta de productos en función del tipo y perfil de cliente.
- Profundización de la alianza entre Banco Patagonia y Mercado Libre, manteniendo la propuesta de valor de 100% digital, continuando con el objetivo de facilitar y promover los canales online, intentando maximizar la experiencia del cliente



En términos de innovación y mejora de propuesta de valor, a la oferta exclusiva que tenían los usuarios de Mercado Libre, durante este año Banco Patagonia sumó la posibilidad de que los usuarios puedan acceder a un servicio diferencial Pack+, por el cual aquellos que lo contraten acceden a beneficios exclusivos tales como mejora en la línea de crédito, cash back por primera compra, descuentos y financiación diferencial en comercios, entre otros.

Vinculado a la experiencia de cliente, este servicio fue desarrollado para que el usuario pueda contratarlo 100% online junto con el alta del producto Cobrand. El usuario se autogestiona en todo el proceso, con la posibilidad adicional de solicitar el Servicio Pack+ también todos los días del año desde cualquier dispositivo electrónico. En 2018 se incorporaron más de 90.000 nuevos clientes al Banco a través de este canal.



Con el objetivo de continuar innovando en tecnología y mejorar la experiencia de compra de los clientes, en el último trimestre del año se realizó el lanzamiento de tarjetas de crédito Contactless.

## TARJETAS

Respecto a las Tarjetas de débito, el Banco logró que el 54% del stock de su cartera utilice tecnología EMV (chip) logrando transacciones más seguras. Asimismo, se implementaron nuevos límites de extracción, compra, pago de servicios y transferencias para todos los segmentos, acorde a las necesidades de cada uno.

Con el objetivo de continuar innovando en tecnología y mejorar la experiencia de compra de los clientes, en el último trimestre del año se realizó el lanzamiento de tarjetas de crédito Contactless. En esta primera etapa, se inició con los productos crédito de los paquetes del segmento alto y medio, para continuar luego con las tarjetas de débito de Alta Renta y Renta Media. De esta manera, el Banco contará con paquetes con tecnología homogénea en todos sus productos. Se proyecta incorporar esta nueva tecnología para el resto de las tarjetas de crédito y débito para el segundo trimestre de 2019.

Por otra parte, el envío de resúmenes digitales en su conjunto (cuentas y tarjetas) aumentó un 17% respecto al año 2017. Adicionalmente, se mejoró el nivel de seguridad de los envíos, implementándose clave para acceder a las liquidaciones.

## PRÉSTAMOS

Con el objetivo de continuar incorporando mejoras y beneficios para el cliente, se habilitó la multiplicidad de préstamos personales en todos los canales de venta. De esta forma los clientes podrán tener más de un préstamo vigente. Además, se establecieron estrategias de tasas diferenciales por segmento y canal para préstamos personales.

Banco Patagonia valora a sus clientes con acreditación de haberes, ofreciéndoles el acceso a préstamos hipotecarios con condiciones preferenciales, para el acceso a su casa propia. Estas estrategias acompañadas de una activa comunicación mediante email marketing a nuestros clientes, permitieron un crecimiento del 20%, respecto de 2017, en la liquidación de préstamos mediante Patagonia Móvil y Patagonia e-bank.

Orientados a la venta sin papel, se lanzó el piloto de alta de préstamos personales en la nueva plataforma comercial de sucursales, permitiendo un legajo 100% digital.

- Préstamos personales
- Préstamos con retención de haberes
- Patagonia anticipo
- Préstamos hipotecarios

## INVERSIONES

Con el objetivo de incrementar los depósitos, se implementó la nueva Estrategia de captación a través de canales digitales, con campañas periódicas por canal y segmento, logrando un 41% de participación de canales electrónicos en el producto plazo fijo.

## SEGUROS

Banco Patagonia brinda a sus clientes soluciones que se adaptan al contexto social y económico, generando en ellos la conciencia de cómo afrontar los imprevistos mediante la contratación de distintos tipos de seguros. En este esquema y bajo el lema de mantener su mundo bien protegido, la Institución ofrece la siguiente gama de productos:

- Robo en Cajero Automático
- Vida
- Accidentes Personales
- Robo en Vía Pública
- Combinado Familiar
- Auto
- Salud
- Desempleo
- Integral de Comercio

En la actualidad, la Entidad administra 956.518 pólizas vigentes, alcanzando los objetivos de ventas e ingresos del período, con un creci-

miento del 11% respecto del 2017. Afianzando la misión del Banco de contar con una oferta integral de seguros orientada a los diferentes segmentos de clientes, se brindaron soluciones que se adaptan al contexto social y económico, se concretó el lanzamiento de una línea de seguros para empresas y se habilitó el Sistema Integral de Comercialización y Administración del Negocio de Seguros en el Centro de Contacto con Clientes, lo que aporta eficacia y calidad en la venta.

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

### ALTA RENTA

En 2018, este segmento tuvo un crecimiento de clientes activos del 46%. A lo largo del año, se desarrolló una nueva modalidad de atención con foco en los centros de atención exclusiva y su zona de influencia, equipados con toda la tecnología y comodidad. La

apertura de nuevos centros en las ciudades de Salta y Corrientes se suman a dicha estrategia de atención diseñada especialmente para el segmento.

### CUENTAS Y PAQUETES

Sumado a la oferta ya existente de Cuentas y Paquetes, se agregó la posibilidad de apertura de caja de ahorros con la sola presentación de DNI (Diligenciamiento Simplificado), que facilita el acceso a la bancarización de nuevos clientes.

Además, se focalizó en la captura de clientes por medios digitales, generando crecimiento de cartera, y asimismo permitiéndole a los mismos operar con practicidad, comodidad y rapidez. Adicionalmente, se desarrollaron nuevas comunicaciones digitales a los clientes, informando vencimientos e inactividad de productos.

### Negocios con Empresas

En un contexto económico complejo, el Banco buscó profundizar la cercanía con los clientes, potenciando su relación con socios estratégicos y mitigando el riesgo en aquellos sectores más vulnerables. En línea con esta estrategia la unidad de negocios creció 49 % en saldos de Préstamos y 74 % en los saldos de Depósitos, permitiendo esto incrementar el share del Banco de Empresas dentro del sistema financiero.

Profundizando el Modelo de Atención para Empresas implementado en el año 2017, se creó la Gerencia de Segmentos y Negocios Mayoristas, y la Gerencia de Desarrollo de Productos Mayoristas. Estas tienen como objetivo acercar propuestas de valor enfocadas a cubrir la demanda de innovación y tecnología de los clientes de Banco Patagonia, además de brindar mejores herramientas a los Canales de Atención.

Esto permitió, a lo largo del año, poner a disposición de las redes comerciales nuevos productos para clientes, como Seguros para Empresas, Cajeros Express, Descuento de Facturas y líneas de financiación con fondeo de organismos multilaterales.

Banco Patagonia continuó transitando un camino de transformación digital, en el cual recientemente se relanzó su sitio institucional y se añadieron funcionalidades al e-bank empresas, permitiendo que el cliente pueda elegir el medio más adecuado para poder transaccionar u optar por un producto acorde a sus necesidades. También se lanzaron diversas iniciativas digitales con el objetivo de ampliar la oferta de productos y brindar una mayor experiencia al cliente.

Dando continuidad a las acciones de capacitación y formación de colaboradores, se llevaron a cabo las inducciones presenciales y las nuevas capacitaciones de productos mayoristas, alcanzando a más de 350 colaboradores de Sucursales, Centros de Empresas y Sede.

El objetivo del próximo año es continuar con el crecimiento, incorporando nuevos clientes, desarrollando proyectos y programas estratégicos para consolidar al Banco como uno de los principales Bancos Privados del Sistema Financiero Argentino.

**Banco Patagonia continuó transitando un camino de transformación digital, en el cual recientemente se relanzó su sitio institucional y se añadieron funcionalidades al e-bank empresas, permitiendo que el cliente pueda elegir el medio más adecuado para poder transaccionar u optar por un producto acorde a sus necesidades.**

### Corporate

El área de Negocios Corporate cerró el año 2018 cumpliendo todos sus objetivos proyectados. Se destaca el crecimiento de un 177% en la cartera de Préstamos en comparación a 2017.

Además, el negocio de pasivas logró un crecimiento de un 125% y el negocio de Comercio Exterior acumuló un crecimiento del 27%, permitiendo esto último incrementar también el share de Banco Patagonia dentro del sistema financiero.

El crecimiento de los negocios permitió obtener un crecimiento del Margen por Servicio acumulado en más de un 82% interanual.

También se llevaron a cabo nuevas estructuraciones y colocaciones exitosas de nuevos Fideicomisos Financieros que fueron relevantes en el mercado.



### Empresas y Agronegocios

Durante el año 2018, Banco Patagonia continuó trabajando en el desarrollo del segmento mayorista, con el objetivo de posicionarse dentro de los principales bancos orientados al negocio de Empresas.

En este sentido, durante el mencionado ejercicio se consolidó el modelo de atención que utiliza Centros de Empresas especializados, lo que le permitió al Banco estar cerca de sus clientes.

Se siguió acompañando los negocios de la red de concesionarios GM conjuntamente con GPAT Compañía Financiera, manteniendo los negocios vinculados al Floor Planning. Además, el Banco participó en diferentes eventos agropecuarios y se reforzó la relación con socios estratégicos como CREA, participando en conjunto de diferentes congresos regionales. Banco Patagonia estuvo cerca de sus clientes a través de reuniones y cocktails con economistas de renombre, así como eventos deportivos y espectáculos musicales, afianzando así su relación comercial.

Por otra parte, el banco continuó enfocando sus esfuerzos en vincular y mejorar la cadena de valor de sus clientes, lanzando acciones comerciales con beneficios específicos y servicios que les permiten mitigar riesgos.

### PyME

Durante 2018, Banco Patagonia se orientó en fortalecer el trabajo en conjunto con diferentes SGR, situación que le permitió alcanzar los \$1.000 MM en operaciones avaladas, ampliando el compromiso del Banco con las PyMEs.

También en líneas de financiación para PyMEs, el Banco cumplió satisfactoriamente la colocación de líneas de fomento para el desarrollo de inversiones, como son los casos del Fondefin, BID San Juan y CREAM acompañando a nuevos y actuales clientes MiPyMEs en el desarrollo y crecimiento de sus negocios por un monto total de más de \$150 MM.

Siendo los negocios transaccionales y el cross selling muy importantes para el negocio, este año el Banco logró que el 95% de clientes con calificación crediticia tengan su tarjeta de crédito comercial y que el 40% de potenciales clientes de Acreditación de Cupones y Seguro Integral de Comercio utilicen un producto con el Banco.

A partir de este enfoque se obtuvo un crecimiento de depósitos del 57% y un crecimiento del Margen por Servicio del 31% acumulado interanual.

### Finanzas y Sector Público

En el marco de un escenario económico volátil, el fortalecimiento de la relación comercial llevada a cabo con los clientes permitió en 2018 potenciar el crecimiento en préstamos, depósitos e ingresos por servicios de los clientes del segmento. En este sentido, y ante un mercado con notoria disminución de emisiones de deuda, fue el financiamiento a clientes institucionales la estrategia que permitió el crecimiento sostenido durante todo 2018 en préstamos, así como la incorporación de nuevos clientes del Sector Público que potenciaron el crecimiento en depósitos, y permitieron consolidar el liderazgo dentro de segmentos específicos como el de Universidades Nacionales de Gestión Pública.

### Mercado de Capitales

Banco Patagonia se mantuvo como una de las entidades líderes en el mercado argentino durante 2018 participando en 18 operaciones de obligaciones negociables y fideicomisos financieros por un monto total que superó los \$ 5.900 millones.

### Bono local para la Provincia de Río Negro

En abril de 2018, Banco Patagonia organizó y colocó un bono local para la Provincia de Río Negro por un monto de ARS 2.300 millones. Con esta colocación, la Provincia de Río Negro obtuvo entre 2017 y 2018 financiamiento por más de ARS 7.300 millones en el mercado de capitales argentino, siendo el Banco organizador y colocador.

### Fideicomisos Financieros

En el año 2018 se organizaron y colocaron en el mercado primario 13 emisiones de Fideicomisos Financieros por más de ARS 3.950 millones. Esto le permitió a Banco Patagonia mantener durante el ejercicio una posición de liderazgo en el mercado local. A la fecha ha participado en 416 operaciones en el mercado primario por más de \$ 30.000 millones.

Asimismo, durante este año Banco Patagonia actuó como fiduciario, organizador y colocador de dos fideicomisos financieros de MercadoLibre, la empresa líder de comercio electrónico de América Latina. Estas operaciones representan la primera participación de MercadoLibre en el mercado de capitales argentino.

La cartera de clientes fiduciarios del Banco incluye a CMR Falabella, Ribeiro, Mercado Libre y otras empresas relevantes en el segmento de financiación de consumo.

En lo referente a la administración fiduciaria, Banco Patagonia volvió a obtener la clasificación de "Excelente", máxima puntuación que otorga Standard & Poor's para los fiduciarios argentinos, la cual se mantiene desde el año 2007. Banco Patagonia fue la primera entidad en obtener esta clasificación como Fiduciario en Argentina.

#### Obligaciones Negociables

Con respecto a las operaciones de emisión de deuda de corto y largo plazo, se organizaron y colocaron durante este año, 5 emisiones de Obligaciones Negociables por una suma total que supera los ARS 1.950 millones. La organización de emisiones de instrumentos de deuda para clientes contribuyó de manera significativa a los resultados de la gerencia durante el ejercicio habiendo organizado y colocado emisiones para GPAT Compañía Financiera, Mercedes-Benz Compañía Financiera, Rombo Compañía Financiera y BACS – Banco de Crédito y Securitización.

#### Negocios con Sector Público y Universidades

A través de licitación pública, a Banco Patagonia le fue adjudicado un nuevo contrato de Agente Financiero para la Universidad Nacional de Villa María, sumando más de 1.200 clientes nuevos de plan sueldo. Éste hecho permitió consolidar el liderazgo como primer Banco Privado dentro de los Agentes Financieros de Universidades Nacionales de gestión pública.

Asimismo, se continuó trabajando con el fin de consolidar la presencia en la provincia de Río Negro, alcanzando los 31 puntos de atención, con presencia en todos los municipios de más de 2.000 habitantes. Además, la Entidad acompañó a la comunidad con acciones vinculadas a la Responsabilidad Social Empresaria en las principales ciudades de la provincia y participó en más de 30 fiestas municipales alrededor de toda la provincia. Cabe destacar la participación del Banco en las localidades turísticas más importantes para la provincia: Las Grutas y San Carlos de Bariloche.

En cuanto a la relación con Universidades, se acompañó en distintos eventos sociales, educativos culturales y deportivos a clientes y prospect, indicados a continuación:

- Concurso de Innovación IB 50K Organizado por el Instituto Bal-seiro donde jóvenes tecno emprendedores presentaron proyectos de innovación ante un jurado con alto prestigio.
- Concurso de Innovación Fintech en conjunto con NXTP Labs y Universidades clientes para alumnos de todo el país<sup>4</sup>.
- Participación en FIESA (Feria Internacional de Educación Superior) con presencia de universidades del país y del exterior.
- Expo laborales en Universidades Nacionales, donde se logró a través de lector de QR.
- Visitas de alumnos de Universidades Nacionales al Banco y visitas guiadas por el museo del Banco Patagonia.

#### Clientes Institucionales y Productos Estructurados

Teniendo como premisa el crecimiento en préstamos a clientes institucionales se incrementaron las líneas de financiamiento directo de compañías financieras del sector automotriz. Del mismo modo, se profundizó la relación comercial con los principales bancos permitiendo el crecimiento en líneas especializadas con los mismos. El

<sup>4</sup> Más información en la sección "Emprendurismo"

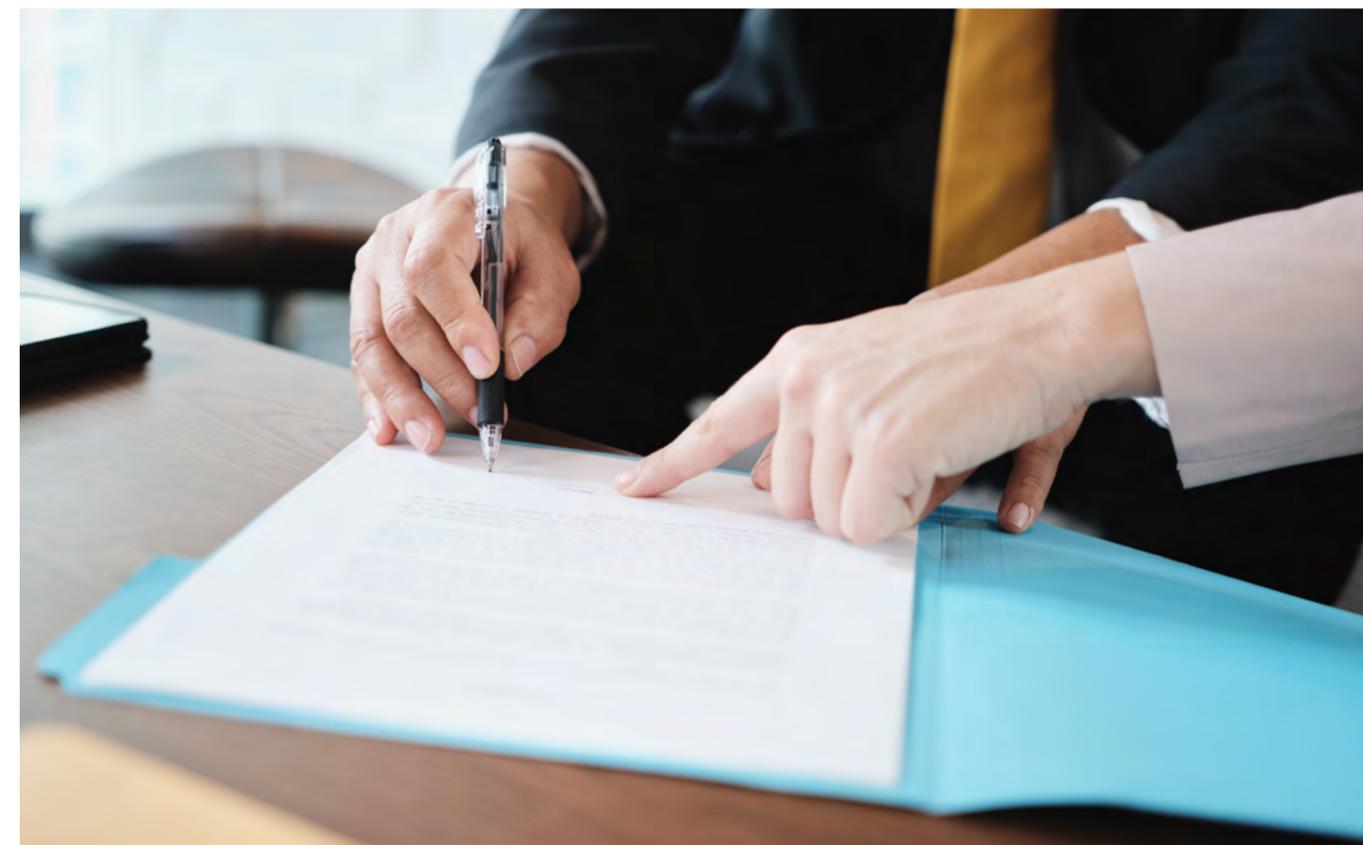
relacionamiento continuo fue uno de los pilares para consolidar la relación con clientes institucionales.

Contribuyendo al objetivo de aumentar la principalidad, se incorporaron compañías de seguros al portafolio de servicio de custodia, consolidando a Banco Patagonia como un player destacado en este negocio.

También resulta importante la penetración del Banco en las Garantías recibidas de las SGR, siendo uno de los principales bancos con mayor volumen de garantías vigentes a 11/2018.

Desde el área de Productos se logró cumplir con las fechas establecidas por las normas vigentes

en cuanto al Régimen informativo a Clientes y a la incorporación del Perfil del Inversor para la operatoria de Mercado de Capitales. Asimismo, se avanzó con las aperturas de canales de contacto para la operatoria de Fondos Comunes de Inversión.





### Tecnología, Comunicaciones y Sistemas

A lo largo del año, se avanzó en la evolución de los sistemas para incrementar la autogestión de los clientes del Banco. Así, se buscó potenciar la plataforma Patagonia Móvil mediante la incorporación de más alternativas de inversión; la posibilidad de realizar extracciones de efectivo en un ATM sin utilizar

la tarjeta de débito; la posibilidad de consultar información acerca del programa de premios Club Patagonia, puntos acumulados y canjear sus puntos por ahorros en distintos comercios; la posibilidad de utilizar biometría como método de autenticación; entre otras.

Asimismo, se desarrollaron sistemas para acompañar el cumplimiento de las nuevas regulaciones

por parte de la Entidad. En este año continuaron las regulaciones principalmente orientadas a la utilización de canales digitales; prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; normas internacionales de Información Financiera; perfil de inversor de los clientes personas humanas; entre otras.

Por otra parte, se optimizaron los nuevos desarrollos pensados para el Oficial de Negocios, potenciando la Plataforma Comercial utilizada principalmente en la Red de Sucursales para soportar los procesos de ventas brindando tanto a los usuarios como a los clientes una mejor experiencia. Además, se realizaron mejoras en las comunicaciones con la Red de Sucursales y terceras partes, incrementado la capacidad y la robustez de la red de telecomunicaciones.

A su vez, se trabajó en la renovación de la plataforma de Dawarehouse para inteligencia de datos, siendo una de las inversiones más significativas del año. Así, el Banco continuó en la línea de explotar los datos con el objetivo de gestionar su negocio de forma más eficiente, como así también conocer en profundidad a sus clientes y realizar ofertas acordes a sus necesidades.

### Créditos y Comercio Exterior

A lo largo del año, el Banco se enfocó en ordenar y clarificar el marco normativo general que abarca la totalidad de la gestión de análisis y decisión crediticia. En este marco, se presentó una nueva versión del Manual de Políticas Internas (MPI007). En el mismo sentido, se concluyó el proyecto del Manual que detalla los procedimientos internos, desarrollados por cada Gerencia de Créditos integrantes de la Superintendencia. Ambos manuales posibilitan desarrollar la gestión crediticia interna de forma uniforme y difunden las directrices resueltas por el Directorio para el tratamiento y decisión crediticia. La actual coyuntura económica del país demandó a partir del 2do. trimestre del año en adelante, profundizar acciones tendientes a generar alertas tempranas que eviten posibles situaciones de atraso y mora en la cartera de créditos. En esta línea, se reforzaron prácticas de monitoreo y seguimiento de los distintos segmentos de clientes con calificación crediticia activa, en pos de evitar sobresaltos en los principales indicadores establecidos.

Las nuevas herramientas y estrategias aplicadas permitieron:

- Optimizar los procesos de calificación masiva de clientes, promoviendo de esta forma, la utilización de herramientas automáticas de decisión, dentro de los parámetros establecidos por la Gerencia de Análisis de Créditos Masivos y conforme la política aprobada por el Directorio.
- Realizar presentaciones mensuales en el Comité de Dirección del principal proceso de calificación de créditos de Banco Patagonia con propuestas de mejoras tendientes a optimizar la cartera de consumo calificada y minimizar el impacto de la coyuntura en el índice de mora. Entre otras, se enumeran:
  - Nuevas estrategias de calificación en función del

perfil de riesgo del cliente o prospecto.

- Propuesta y presentación de proceso de precalificación de clientes para préstamos hipotecarios.
- Presentación de Política y Proceso de Calificación Global de Clientes de los segmentos Pyme y Agropyme (Personas Físicas y Jurídicas), duplicando el stock de clientes calificados en el Segmento.
- Presentación de Política y Proceso de Precalificación de Prospectos de los Segmentos Pyme y Agropyme (Personas Físicas y Jurídicas).
- Desarrollo de herramienta de Calificación en Canal Indirecto para la valoración de préstamos prendarios de maquinaria agrícola.
- Presentación de Política y Proceso de Renovación Automática de límites de clientes de los segmentos PyME y AgroPyME.

En cuanto a comercio exterior, en 2018 el Banco Central de la República Argentina emitió diferentes normas cambiarias que regularon el Mercado de Cambio Argentino y su operatoria, destacando disposiciones generales sobre cotizaciones, canje y arbitraje, liquidación de divisas y notificación a los clientes, obligatoriedad de crédito en cuentas locales, entre otras.

En cuanto a la AFIP y los restantes organismos participantes del Comercio Exterior argentino, tuvieron un accionar similar, simplificando los trámites aduaneros requeridos a los importadores y exportadores argentinos.

A partir de estos cambios, se creó y brindó capacitación de los Productos, Servicios y Líneas de crédito de Comercio Exterior a los Oficiales de negocios de todos los segmentos mediante la modalidad de e-learning para el desarrollo de este negocio. Por otra parte, se enviaron a los clientes Trade News para comunicar los cambios normativos y su impacto en la instrumentación de las operaciones. Se trabajó en la permanente actualización de la información disponible en el sitio institucional ([www.bancopatagonia.com.ar](http://www.bancopatagonia.com.ar)) y en la funcionalidad "Solicitud electrónica" del canal electrónico Patagonia

e-bank Empresas. Asimismo, se realizaron modificaciones en los sistemas y circuitos de Comercio Exterior y se adaptaron los manuales de procedimientos para cada uno de los procesos de la Gerencia Operativa Comex, como así también sus mapeos de riesgos. Se continuó trabajando en forma conjunta con la Gerencia de Prevención del Lavado de Activos para minimizar los riesgos inherentes a este negocio.

**Durante 2018, se renovó el certificado sobre el sistema de gestión de calidad de todos los procesos de Comercio Exterior y Cambios, conforme las normas ISO 9001:2015 con foco en la gestión del riesgo y la satisfacción del cliente. De esta manera, se mantiene la ventaja competitiva para el próximo año, por ser el primer y único banco del mercado argentino en obtener esta certificación sobre este tipo de procesos.**

Entre los desarrollos se destacan la implementación de nuevos productos y servicios en pos del cliente, como ser: "B2B Trade Portal" Servicio al cliente para facilitar la internacionalización de sus productos y el desarrollo de los negocios, potenciando la relación clientes Banco do Brasil y Banco

Patagonia; Servicio de Carga y Confección Relevamiento de Activos y Pasivos Externos; Inclusión de tipo de operaciones a cursar de forma electrónica; y Relanzamiento Leasing de importación.

Se continuó con las tareas de venta e implementación del producto de solicitud electrónica, alcanzando el 50% de participación sobre el total realizado de transferencias al exterior y de órdenes de pago recibidas del exterior.

El Banco mostró en este negocio un incremento en participación de mercado superior al 4% en Volúmenes de Exportación e Importación, un 46% en comisiones y un 7% en volumen operado con los clientes multisegmentos.

**Recupero de Créditos**

Esta Gerencia tiene como misión la regularización y/o cancelación, por vía extrajudicial o judicial, de todo crédito otorgado por el Banco, cuando el mismo no haya sido cumplido y/o cancelado de acuerdo con lo pactado en su origen, como así también brinda asesoramiento y acompañamiento a la Red de Sucursales y a las Gerencias Comerciales y Crediticias para la gestión de los clientes activos, ante las primeras dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones. La Gerencia también se encuentra integrada por un área específica de Garantías, que asegura la viabilidad de instrumentación de las garantías requeridas y otorgadas por el Banco, así como su correspondiente eficacia ante una eventual ejecución, brindando asimismo asesoramiento y soporte a las distintas áreas de negocios.

Durante 2018, esta Gerencia se focalizó en la mejora de las herramientas y modelos de gestión disponibles con el objetivo de continuar perfeccionando la gestión de atraso de los clientes con dificultades, a fin de reducir y mitigar su posible impacto en mora. Para ello, se trabajó en el segmento de Personas en optimizar las estrategias de cobranza y las funcionalidades

de las herramientas con las que el Banco cuenta a tal fin, replicando la misma metodología de trabajo a los clientes de GPAT, logrando reducir en este último los índices de atraso y mora. El segmento Empresas también hizo hincapié en el asesoramiento a los sectores comerciales y crediticios, mejorando como resultado los volúmenes de pases a Recupero de Créditos correspondiente al segmento masivo de personas jurídicas.

A su vez, en el área de Garantías se destacó la suscripción de convenios marco con las principales Sociedades de Garantía Recíproca del país, con las cuales se acordaron circuitos ágiles para acompañar a los clientes del Banco –en especial pertenecientes a los segmentos PyME y agro– mediante la recepción de avales, como así también circuitos rápidos de ejecución ante eventuales situaciones de incumplimiento.

Además, se avanzó en las gestiones realizadas para el otorgamiento de préstamos hipotecarios UVAs, para lo cual el Banco creó un sector específico con personal especialmente capacitado por el área de Garantías en los aspectos técnicos y jurídicos de la instrumentación de garantías hipotecarias del segmento Personas.

BANCOPATAGONIA

BANCOPAT

### Beneficios

Durante 2018, el Banco continuó la alianza estratégica con Time For Fun (T4F), logrando presencia en medios masivos, y auspició el lanzamiento de recitales internacionales de gran impacto en la industria de la música como: Roger Waters, Depeche Mode, Diana Krall, Foster the People, Kasabian, Lorena McKennitt, entre otros.

Asimismo, se lanzaron promociones en comercios relacionados con el turismo y la gastronomía en la Provincia de Río Negro, durante la temporada de verano en Las Grutas y la temporada de invierno en Bariloche, Villa la Angostura y San Martín de los Andes.

- 50 paseos de compra con 1.500 comercios adheridos.
- 20 supermercados con más de 800 sucursales adheridas.
- 40 marcas de indumentaria incluidas para promociones recurrentes en el programa de beneficios.
- Alianzas estratégicas con empresas de turismo: GOL Líneas Aéreas, Al Mundo, Interturis, Falabella Viajes, Garbarino Viajes.

En cuanto a Club Patagonia, este año el Banco incorporó un nuevo rubro de canje por ahorros. Esta nueva modalidad permite a los clientes canjear sus puntos por porcentajes de descuento en distintas marcas y rubros, llegando a ser una de las más utilizadas, con más de 10.000 canjes acumulados desde su lanzamiento. Además, se incorporó la opción de canjear puntos por ahorros y millas Smiles a través de la aplicación mobile del Banco.

**Banco Patagonia cuenta con más de 3.000 comercios adheridos de diversos rubros (indumentaria, supermercados, combustible, hogar y decoración, pinturerías, espectáculos, shoppings, artículos para mascotas, vinotecas, turismo) que le permiten ofrecer programas de beneficios y promociones a sus clientes.**

### Experiencia del cliente

A partir de distintas herramientas y estudios, la Entidad busca conocer el nivel de satisfacción de los clientes y la forma en la cual viven su experiencia en el Banco.

A lo largo del año, el Banco realizó diversos estudios segmentados por tipo de negocio y cliente con comparación de benchmark a fin de recabar aspectos relacionados con atributos de valoración de la experiencia, de imagen, y de elección de banco. Asimismo, se realizó un monitoreo permanente de los niveles de satisfacción de universos relevantes de clientes del Negocio con Personas y de Empresas. De esta forma, se llevaron a cabo periódicamente encuestas internas que permiten evaluar la percepción de clientes y la valoración de los principales atributos de productos y servicios ofrecidos a los clientes de la tarjeta Mercado Pago, a quienes poseen paquetes de productos Patagonia Plus y Plus Premium. Asimismo, se inició en 2018 el primer estudio a clientes PyME.

Banco Patagonia utilizó nuevamente la metodología NPS (Net Promoted Score) para medir la lealtad de los clientes con el Banco y la potencialidad de que lo promocio-

nen. En 2018, el resultado obtenido de NPS promedio del Banco fue de 27%, lo cual demuestra una mejora en la percepción de los clientes. Asimismo, se comenzó a medir el NPS por canal de atención, arrojando los siguientes resultados:

- Patagonia e-bank: 44% en la primera encuesta realizada del año y 57% en la segunda.
- Patagonia Móvil: 38,5% promedio entre las dos encuestas realizadas.
- Centro de Contacto con Clientes: en la primera medición dio un resultado de -15%, mejorando levemente hacia la segunda alcanzando un valor de -14%.
- Atención en Sucursal: este canal mejoró su nivel de NPS desde un valor de 1% en la primera encuesta hacia un 6% en la segunda.

A su vez, este año se lanzó la Encuesta de Atributos de Calidad, de forma telefónica y semestral con alcance a 1.200 clientes del Negocio con Personas, con el objetivo de conocer la percepción de los clientes en relación con los servicios del Banco y los canales de atención. Como resultado, se observa una evolución en el nivel de satisfacción de los clientes desde un 83% en promedio en 2017 hacia un 85% en promedio en 2018, principalmente relacionado con una destacada atención. Con re-

lación al indicador de continuidad, el 90% de los clientes encuestados declaró que planea seguir siéndolo durante el próximo año. En cuanto a la experiencia de la utilización de los distintos canales, se refleja un fuerte incremento del uso informado por los clientes en los canales digitales:

- Patagonia e-bank: muestra un continuo crecimiento en el uso, alcanzando un 76% en 2018, versus un 71% en 2017.
- Patagonia Móvil: 32,5% de los clientes encuestados utilizaron este canal en 2018, mientras que en 2017 el porcentaje de utilización fue de 25%.
- Centro de Contacto con Clientes: el porcentaje de clientes que declara haberse contactado por este medio fue de 29,5% en 2018, mismo promedio que en 2017.
- Sucursales: 59% de clientes mencionó haber utilizado este canal durante 2018, un nivel similar al índice de 2017.

Por otra parte, se realizó la Encuesta de Calidad de Atención en Sucursales, a través de encuestas presenciales a clientes que acaban de ser atendidos en las sucursales del Banco. Esto permite relevar las observaciones por la opinión directa de los clientes, ampliando a su vez la cantidad de sucursales

a visitar. De la misma forma, se incorporó a este estudio la medición de los tiempos de espera en los distintos sectores de atención. Los resultados destacados de la evaluación realizada en 2018, respecto de 2017, son:

- Tiempos de espera: se observa una mejora con relación a mediciones anteriores.
- Estado de la sucursal: mejora de la percepción del cliente en este aspecto, principalmente relacionada con señalización y comunicación de beneficios.
- Mejoras en la plataforma comercial: la amabilidad y disposición del ejecutivo comercial son los atributos más destacados.
- Línea de cajas: es el área donde se observa el mayor incremento en la satisfacción, relacionado tanto con la amabilidad percibida como la disminución de los tiempos de espera.

#### Gestión de Calidad

En 2018, Banco Patagonia avanzó en el programa de auditorías del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), alineado a la norma ISO 9001:2015, que incluyó los siguientes productos:

- Comercio Exterior y Cambios: transferencias al exterior, órdenes de pago, cartas de crédito, cobranzas, financiaciones y regímenes informativos.
- Custodia de Títulos.
- Atención de Quejas y Reclamos.
- Cash Management – Pagos.
- Plan Sueldos.

### Se cumplimentó con éxito la auditoría de certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado a la norma ISO 27001, 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.

A su vez, Standard & Poor's efectuó la revisión anual de la calificación que le otorga al Banco Patagonia en su carácter de Fiduciario Financiero. El proceso fue exitoso, asignándole calificación "Excelente" con perspectiva "Estable".

#### Metodología Lean - Células de Trabajo

El Banco continuó con el proyecto Lean, iniciado en mayo de 2016, que se basa en la eficientización y mejora continua de los procesos de forma que se cumpla con su objetivo final "hacer más con menos", centrándose en aquellas tareas que aportan valor. En 2018, se implementó la célula exclusiva de gestión integral de préstamos hipotecarios, la cual concentra la gestión y seguimiento de estos préstamos. Los principales cambios son: centralizar la recepción de la información proveniente de las sucursales y proveedores; crear la función middle office, cuyo principal objetivo es mantener contacto con cliente, oficial y externos para ser un facilitador de la operatoria; tener un único interlocutor válido para que las sucursales realicen sus consultas; y mejorar la experiencia del cliente respecto de los tiempos de liquidación y escrituración.

Además, se desarrolló una célula exclusiva para el tratamiento de clientes fallecidos, con el objetivo de eficientizar y optimizar los recursos disponibles. A tal fin, se centralizó la recepción y gestión de los productos asociados a los clientes, como así también el se-

guimiento ante las compañías y la interlocución con otros sectores o red, en conjunto con un plan de comunicación y capacitación de los cambios implementados. Por último, se implementó la Célula de Bastanteo, que permite disminuir a 48 hs. las aperturas de cuentas corrientes de personas jurídicas. Además, esto permite seguir optimizando los tiempos de proceso, debido a que el análisis tanto legal como instrumental de la documentación de las empresas se encuentra concentrado en el mismo equipo, generando una sinergia positiva de trabajo y compromiso con la Red de Sucursales y Clientes.

#### BPM y Eficiencia Operativa

A través de la metodología de Gestión de Procesos de Negocio (Business Process Management o BPM), Banco Patagonia busca mejorar la eficiencia y la optimización de los procesos de negocio. Durante 2018, el foco estuvo puesto en incorporar el alta de préstamos personales de personas físicas al BPM, sumándose a los trámites ya implementados con anterioridad. A diciembre de 2018 se cursaron 193.907 paquetes de productos procesados por esta plataforma.

## Accesibilidad

Con el objetivo de mejorar la accesibilidad de sus sucursales, el Banco llevó a cabo adaptaciones de locales de todas las obras nuevas desarrolladas durante el año y la adecuación operativa de seis montasillas. A su vez, se destaca la instalación de 60 máquinas de ATM/ TAS adaptadas.

“Mi Huella”, el Banco busca reducir el tiempo de espera de jubilados y pensionados en las sucursales, permitiendo el reconocimiento de la identidad de las personas a través de la digitalización de las huellas dactilares. 242.762 son los beneficiarios de este programa, que representa el 90,62% del total<sup>5</sup>.

Por otra parte, a partir del Programa de ANSES

5. Datos a noviembre 2018.

ACCESIBILIDAD	2018	2017
Cajeros automáticos adaptados para el uso de personas no videntes	234	111
Sucursales con rampa	187	182
Baños especiales	103	103



## Seguridad física

Banco Patagonia dispone de procedimientos para verificar el cumplimiento de las mejores prácticas en cuanto a seguridad física de sus operaciones. Durante 2018, el Directorio aprobó el nuevo Plan de Seguridad del Banco.

A continuación, se detallan los resultados de las iniciativas, inspecciones y planes realizados sobre seguridad:

- 56 sucursales inspeccionadas por la ART.
- 16 sucursales inspeccionadas por el Ministerio de Trabajo en materia de seguridad e higiene.
- Confección de los RAR (Relevamiento de Agente de Riesgo) de todas las sucursales y actualización de la totalidad de los RGRL (Relevamiento General de Riesgos Laborales).
- 30 sucursales con mediciones de iluminación efectuadas.
- 100% de sucursales con un plan de evacuación general confeccionado.
- 60 planos de evacuación de sucursales actualizados.
- 32 sucursales relevadas por temas de seguridad e higiene.
- 15 estudios antisiniestros confeccionados para habilitaciones/rehabilitaciones de sucursal.
- 147 sucursales inspeccionadas por el BCRA a través de las policías jurisdiccionales, las cuales no tuvieron observaciones.
- 16 prácticas de evacuación.

Además, la Entidad continuó capacitando a colaboradores en situaciones de emergencias en sucursales, y se confeccionó un plan de capacitación anual en materia de seguridad e higiene. En este sentido, se efectuaron dos cursos por plataforma e-learning sobre primeros auxilios, y prevención y extinción de incendios. Asimismo, se llevaron a cabo acciones de formación a los líderes de evacuación de los edificios principales del Banco y de 11 sucursales.

También, el 100% de los guardias que prestan servicio de seguridad privada realizaron el curso básico de Capacitación inicial para cumplir servicios de vigilancia privada. Los temas de mayor carga horaria son seguridad y vigilancia, legales, derechos humanos y primeros auxilios.

## Creación de una Central de Monitoreo Remoto

A partir de una nueva normativa del BCRA, que permite el monitoreo remoto de seguridad en sucursales, Banco Patagonia completó la instalación de una central en su edificio central, donde se monitorean 175 sucursales. Para ello, se realizaron acciones de adecuación de un piso, compra de equipos, búsqueda de personal, adecuación de equipos de alarmas en sucursales, y la centralización de pulsadores remotos de alarmas, entre otras acciones. Luego de seis meses desde su implementación, esta central cumple exitosamente con su función al:

- Mejorar la eficiencia operativa.
- Orientar las acciones a mejorar la calidad.
- Demostrar un sentido de pertenencia por parte de los operadores contratados.
- Optimizar controles.

Además, a partir de su implementación, se avanzó en la modificación de procedimientos establecidos para coordinar las tareas de prevención. En lo que respecta a la Ley 5920, la Entidad se encuentra adaptando los planes y planos de evacuación de acuerdo con las nuevas exigencias impuestas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Así, se comenzó a relevar cada sucursal, a capacitar al personal y a poner a consideración de las autoridades el plan de autoprotección (evacuación) para su aprobación.



### Seguridad en el manejo de datos

El Código de Ética, detallado en el punto 12.6 precedente, destina un punto al deber de confidencialidad de la información con la que todos los integrantes de la Entidad, independientemente de su cargo, actividad, posición o relación con la información, deben cumplir.

Asimismo, el Código de Conducta, define los aspectos relacionados al uso de información privilegiada o reservada y el deber de guardar reserva.

Por otra parte, la política interna sobre publicidad y comunicación de la información establece el deber de guardar estricta reserva a 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.

Durante 2018, el Banco avanzó en el control de "Escritorios Limpios" a todos los escritorios de casa central y continuó con las LEAs (líneas estratégicas), con el proyecto de clasificación y organización de la información en servidores del Banco, mejorando la segregación de los accesos y optimizando el uso de los recursos de red del Banco.

**Banco Patagonia cuenta con un e-learning de "Seguridad de la Información" que trata los siguientes temas: control de acceso, escritorios limpios, correo electrónico, redes inalámbricas, normativas estándares, ingeniería social, redes sociales, malware y navegación segura. Un 93,5 % de los colaboradores lo completaron.**

Además, durante el año se realizaron presentaciones sobre seguridad de la información a Gerentes Regionales, nuevos Gerentes de Escuela de Negocio y en inducciones a nuevos colaboradores. Por otra parte, a lo largo del año se realizaron 12 campañas internas relacionadas a seguridad informática a través del mail y la cartelera digital.



## Colaboradores

Con el objetivo de lograr un ambiente de trabajo que promueva el desarrollo integral, el bienestar y el sentido de pertenencia de los colaboradores, Banco Patagonia impulsa programas y acciones de comunicaciones internas, capacitación y desarrollo, beneficios y reconocimientos.

## Destacados 2018

- 345 nuevos colaboradores ingresaron al Banco, de los cuales 168 fueron asignados a la Red de Sucursales.
- Fortalecimiento de la marca empleadora mediante presencia en Ferias de Empleos y en LinkedIn
- 149 colaboradores fueron promocionados por búsquedas internas.
- Realización de la 4ta. edición de la Escuela de Negocios para nuevos Gerentes de Sucursal.
- Relanzamiento de Inducciones por segmento para posiciones comerciales de la Red de Sucursales.
- Más de 20% de incremento en la cantidad de participantes en los Juegos Banco Patagonia.
- 138 sucursales visitadas para acercar prácticas de desarrollo humano y clima organizacional a colaboradores de todo el país.
- 172 colaboradores acompañados ante situaciones graves de salud, propias o de familiares directos, en el marco del Programa de Asistencia al Empleado (PAE).
- Renovación de la comunicación del Programa de Beneficios.
- Lanzamiento del Programa de Crianza saludable con Sala de Lactancia en la Sede.
- El Banco acompañó a los colaboradores en el acceso a su primera vivienda con una tasa preferencial en el producto préstamos hipotecarios.
- Agilidad en los procesos de selección mediante la utilización de inteligencia artificial para la realización de una primera entrevista.

## Desafíos 2019

- Búsqueda de nuevos talentos en el Interior del país a través de entrevistas grupales ágiles e innovadoras
- Lanzar el Programa Referidos Patagonia
- Desarrollar un Programa Corporativo de Liderazgo y Coaching para niveles gerenciales.
- Relanzar la Estrategia de Formación para colaboradores.
- Diversificar la propuesta de actividades para los colaboradores, a fin de fomentar la integración entre diferentes áreas.
- Visitar por lo menos una vez en el año a cada una de las sucursales del Banco a lo largo de todo el país, manteniendo y fortaleciendo este canal de comunicación.
- Fortalecer las iniciativas de conciliación de vida laboral y personal.
- Profundizar el desarrollo del Programa de Crianza Saludable con propuestas para acompañar a los colaboradores en las distintas etapas de su vida familiar.

## Perfil de nuestros colaboradores

EMPLEADOS EN CIFRAS	2018	2017
<b>Cantidad de empleados</b>	<b>3.407</b>	<b>3.365</b>
<b>Por género:</b>		
Hombres	1.733	1.725
Mujeres	1.674	1.640
<b>Por categoría:</b>		
Superintendentes	7	7
Alta Gerencia	78	81
Mandos Medios	287	289
Colaboradores	3.035	2.988
<b>Por Edad:</b>		
Hasta 30 años	608	795
De 30 a 50 años	2.207	2.224
Más de 50 años	592	346
<b>Por región:</b>		
Áreas centrales	1.231	1.230
Sucursales CABA y Bs. As.	970	984
Sucursales del Interior	1.206	1.151
<b>Por tipo de contrato:</b>		
Eventuales	0	1
Efectivos	3407	3.365
<b>Antigüedad promedio (en años):</b>		
Superintendentes	12	10
Alta Gerencia	15	15
Mandos Medios	14	14
Colaboradores	11	11
<b>Edad promedio:</b>		
Superintendentes	51	51
Alta Gerencia	46	46
Mandos Medios	44	44
Colaboradores	38	38
<b>Índice de rotación:</b>		
Índice de Rotación Total	1,23%	1,13%
Índice de Rotación no deseada	0,71%	0,65%
<b>Otros Indicadores:</b>		
Sueldo promedio (en pesos)	67.918	44.835
Personal alcanzado por los acuerdos paritarios	97,70%	97,92%

EMPLEADOS EN CIFRAS	2018	2017
<b>Por tipo de contrato y género:</b>		
Contrato laboral permanente: Hombres	1.733	1.725
Contrato laboral permanente: Mujeres	1.674	1.640
Contrato laboral temporal: Hombres	0	1
Contrato laboral temporal: Mujeres	0	0
<b>Por tipo de contrato y región:</b>		
Áreas centrales: Hombres	651	655
Áreas centrales: Mujeres	580	575
Sucursales CABA y Bs. As.: Hombres	417	424
Sucursales CABA y Bs. As.: Mujeres	553	560
Sucursales del Interior: Hombres	691	646
Sucursales del Interior: Mujeres	515	505
<b>Por tipo de contrato laboral y género:</b>		
Jornada completa: Hombres	1.733	1.725
Jornada completa: Mujeres	1.674	1.640
Media jornada: Hombres	-	-
Media jornada: Mujeres	-	-

### Empleos y oportunidades laborales

Banco Patagonia selecciona a sus colaboradores con un proceso ágil y digital, para asegurar la calidad de este con una comunicación dinámica y permanente con cada futuro colaborador.

Las principales fuentes de reclutamiento son los portales tradicionales, redes sociales y canales digitales, referidos y consultoras especializadas. Además, el Banco ofreció oportunidades laborales en Ferias de Empleos como en la Universidad de Buenos Aires (UBA), Ciencias Económicas, con la asistencia de 3.495 personas y la Feria de empleos de la Universidad Nacional de Cuyo en Río Negro con

2.300 personas.

Asimismo, a través de convenios con Universidades en capital e interior se reclutan jóvenes que inspiren en los nuevos negocios digitales.

El Banco impulsa una comunicación innovadora, presentando placas de comunicación interna con las promociones de cada mes. También se comunican los nuevos ingresos para que todos conozcan y reciban a los nuevos colaboradores. En 2018, se actualizó el modo de comunicar las búsquedas internas en la Intranet con el fin de hacerlas más visibles y atractivas.

Por otra parte, se promueve la Movilidad Interna, como la oportunidad de

crecimiento y desarrollo profesional en las diferentes áreas del negocio. Fomenta la movilidad tanto lateral como horizontal para obtener mayor compromiso del cliente interno. Empleos y Oportunidades Laborales brinda un espacio de asesoramiento al colaborador interno para su desarrollo profesional.

**Durante 2018, ingresaron al Banco 345 nuevos colaboradores, de los cuales 168 fueron a la Red, y se promocionaron a 149 colaboradores por búsquedas internas.**

ALTAS Y ROTACIÓN 2018				
	Altas	Bajas	Rotación (1)	Tasa de nuevas contrataciones (2)
TOTAL	345	303	1,23%	7,37%
<b>Por edad</b>				
Hasta 30 años	251	104	4,31%	
De 30 a 50 años	92	168	-2,23%	2,70%
Más de 50 años	2	31	-0,85%	0,06%
<b>Por región</b>				
Áreas centrales	177	137	1,17%	5,20%
Sucursales CABA y Bs As	75	85	-0,29%	2,20%
Sucursales del Interior	93	81	0,35%	2,73%
<b>Por género</b>				
Femenino	177	120	1,67%	5,20%
Masculino	168	183	-0,44%	4,93%

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

(2) Fórmula = Altas / Total de colaboradores.

### Formación continua

Banco Patagonia cuenta con un plan de capacitación anual para acompañar el desarrollo de sus colaboradores a nivel profesional y personal, con foco en la formación de capacidades y habilidades, y en la generación de un beneficio para su crecimiento.

#### Inducción

Durante 2018, Banco Patagonia relanzó las inducciones para distintos colaboradores. En primer lugar, para los nuevos ingresantes al Banco con un formato de medio día, donde distintas áreas brindaron la bienvenida y explicaron los principales beneficios y procedimientos que le serán fundamentales para poder comenzar a desempeñarse dentro de la Entidad. Por otra parte, se realizaron inducciones para Ejecutivos de Negocios y Oficiales PyMEs recientemente promocionados de CABA y del interior del país. Este proceso se desarrolló a lo largo de dos días y contó con la presencia de distintas áreas que inciden en la formación del nuevo puesto que desarrollarán los colaboradores, así como una instancia de intercambio con los principales referentes del Banco, entre ellos el Presidente y los Vicepresidentes. Por último, también se rediseñó y

relanzó un proceso de inducción para colaboradores del call center, en el cual se les transmitieron los conceptos principales para el segmento. A lo largo del año se capacitaron bajo esta modalidad a un total de 135 colaboradores.

#### Capacitación interna

A lo largo del año el Banco trabajó sobre el Plan de Formación Anual, brindando una oferta variada de actividades para todos los colaboradores de la Entidad. Dicha oferta va en línea con las necesidades del negocio y de los diferentes colaboradores de distintas categorías del Banco. Se dictaron más de 30.000 horas de capacitaciones internas.

Dentro de estas acciones, se destaca la capacitación para Productos Mayoristas de la cual participaron 130 colaboradores con formato de una jornada de 8 horas, brindada por capacitadores internos. En cuanto a talleres, se destacaron los siguientes: Storytelling, Metodologías Ágiles, Presentaciones Efectivas, Negociación Creativa, entre otros. A su vez, se dictaron talleres propios de los procesos internos del Banco, como todos los correspondientes a procesos de Gestión del Desempeño, incluyendo la fijación de objetivos, el plan de de-

sarrollo individual y la evaluación de desempeño. Estas actividades hicieron énfasis en la formación de los líderes del Banco, con el objetivo de permitirles atravesar dicho proceso de la forma más sólida posible de cara a la conducción y acompañamiento de sus equipos.

**En 2018, se capacitaron 181 colaboradores en sustentabilidad, con un total de 249 horas.**

### Capacitación online

Banco Patagonia cuenta con un Web Campus como principal medio en el cual los colaboradores toman distintas capacitaciones online. Este año se computaron más de 10.000 horas bajo esta modalidad. Las temáticas destacadas del año fueron los cursos de prevención de lavado de activos, procesos de desarrollo humano y comercio exterior.

#### Capacitación externa

Este año se computaron 2.300 horas de capacitaciones externas. Nuestros colaboradores han participado en diversos congresos, foros, actualizaciones, cursos y programas en distintas entidades, entre las que podemos destacar universidades y otros centros de formación de actividades destacadas y especialistas en su materia en temas como finanzas, impuestos, recursos humanos, normas regulatorias, entre otros.

#### Conocimiento de normas y procesos regulatorios

A lo largo del año se realizaron distintos e-learning sobre normas y procedimientos, los cuales se compartieron con los colaboradores. Los temas relevantes fueron: PLA, Prevención de Incendios, RCP y temas relacionados con seguridad informática.

CANTIDAD DE HORAS DE FORMACIÓN	2018	2017
<b>Capacitación interna</b>	<b>37.968</b>	<b>49.156</b>
- Idiomas	2.660	4.697
- Presencial y aula virtual	17.054	32.942
- Online	18.254	11.517
<b>Capacitación externa</b>	<b>2.699</b>	<b>600</b>
<b>Total</b>	<b>40.667</b>	<b>49.756</b>

CANTIDAD DE HORAS DE FORMACIÓN/ COLABORADOR 2018	
<b>Horas/Colaborador por género</b>	
Horas de formación/mujeres capacitadas	12,05
Horas de formación/hombres capacitados	12,32
<b>Horas colaborador por categoría</b>	
Alta Gerencia	1.887
Mandos Medios	5.275
Otros Colaboradores	33.505
<b>Total</b>	<b>40.667</b>

### Programa de becas

El Banco cuenta con un programa de acompañamiento tanto para carreras de grado como de posgrado. Este año se otorgaron becas a 48 colaboradores (31 en carreras de grado y 17 en posgrado), de las cuales 22 fueron becas ongoing de años anteriores. En 2018, se asignaron 26 nuevas becas. El acompañamiento es de hasta un 50% del costo en los casos de posgrado y hasta el 70% en los casos de grado. Del total de colaboradores con becas, el 13% corresponde a mandos medios, mientras que el 87% corresponde a otros colaboradores.

### Escuela de Negocios para futuros Gerentes de sucursales

Con un programa referente para el mercado y en articulación con la Universidad de San Andrés, en 2018 se lanzó la cuarta Edición del Programa de Formación para futuros Gerentes de Sucursal. En esta edición, se alcanzó el récord de inscriptos: 100 postulados, de los que se seleccionaron 27 participantes, los cuales llevaron adelante durante seis meses su participación en el Programa. La formación se dictó en conjunto con los principales referentes internos del Banco, con un total de 136 horas centrado en cuatro ejes: gestión comercial, finanzas, marco normativo y gestión de personas. A su vez, el programa contempla una rotación de los alumnos por las principales sucursales de todo el país, sumando cuatro semanas de práctica en sucursal.

### Empleabilidad continuada y gestión del final de las carreras profesionales por jubilación

Se acompaña en la realización de los trámites de jubilación a aquellos colaboradores que lo soliciten, a través de acompañamiento psicológico para el replanteo de un nuevo proyecto de vida.



### CANTIDAD DE COLABORADORES CAPACITADOS 2018

<b>Total</b>	<b>3.335</b>
<b>Por género</b>	
Femenino	1.634
Masculino	1.701
<b>Por edad</b>	
Hasta 30 años	596
De 31 a 50 años	2.159
Más de 51 años	580
<b>Por región</b>	
Áreas centrales	1.234
Sucursales CABA y Bs. As.	982
Sucursales del Interior	1.119

### Gestión del desempeño

A través de su Proceso de Gestión del Desempeño, Banco Patagonia acompaña el desarrollo de los equipos de trabajo y favorece la mejora continua a través de la comunicación fluida y la coordinación de acciones en todos sus ámbitos. Este proceso consta de tres fases:

- Planteamiento de objetivos para identificar qué se quiere lograr.
- Reuniones de feedback de seguimiento.
- Evaluación de objetivos y competencias.

Con el objetivo de lograr un proceso transparente y exitoso, este año se llevaron a cabo

talleres orientados a evaluadores, en los cuales se transmitieron técnicas para una correcta fijación y evaluación de objetivos, y competencias de gestión.

Asimismo, en 2018 se relanzó el Plan de Desarrollo Individual, el cual forma parte del proceso de Gestión del Desempeño. El mismo tiene como objetivo que todos los colaboradores cuenten con un plan anual donde se puedan plasmar sus expectativas de desarrollo y donde líder y colaborador en conjunto puedan diseñar acciones concretas que les permitan atravesar distintos procesos de aprendizaje basados en la metodología 70-20-10.

Este modelo de desarrollo de personas se basa en las características de aprendizaje significativo en adultos; aprendemos en un 70% a través de experiencias, 20% mediante modelos de rol y con otras personas y un 10% participando en actividades académicas. A diciembre de 2018, un 70% de la dotación cuenta con su PDI para ejecutar durante 2019.

En cuanto al Modelo de Gestión del Talento, este año se realizaron reuniones para diseñar propuestas de fidelización de colaboradores con Alto Potencial. En las mismas se elaboraron estrategias y alternativas de interés para este grupo de colaboradores que serán tratadas en diferentes comités internos para su implementación.

CANTIDAD DE COLABORADORES EVALUADOS	2018	2017
Porcentaje de colaboradores evaluados	99,00%	99,38%
<b>Por género</b>		
Mujer	49,00%	48,28%
Hombre	51,00%	51,09%
<b>Por categoría</b>		
Superintendentes	0,002% <sup>(1)</sup>	
Alta Gerencia	2,00%	2,06%
Mandos Medios	10,04%	10,39%
Otros colaboradores	87,958%	86,92%

(1) El proceso de evaluación a Superintendentes se implementó a partir de 2018.

### Gestión del clima

Con el objetivo de favorecer la integración entre los colaboradores, se organizaron los Juegos Banco Patagonia con 14 eventos y más de 1.200 participantes de todo el país que disfrutaron de torneos de fútbol masculino y femenino, vóley mixto y nuevas actividades recreativas. Además, en todas las jornadas se compartió un almuerzo. Los encuentros fueron revividos en la plataforma online exclusiva de los Juegos, que incluyó fotos, estadísticas e información de cada torneo.

A través del Programa de Visitas a Sucursales, el Banco genera espacios de diálogo con todos sus colaboradores, intercambiando información útil para su gestión. Las sugerencias y oportunidades de mejora detectadas fueron registradas de acuerdo con cada dimensión de clima organizacional del Banco: la gente, procesos de trabajo, liderazgo, aspectos institucionales y comunicación, poder de decisión y recompensas. Luego de cada visita a sucursal, se envió un mail con los resultados y datos clave para los equipos de trabajo que participaron. En 2018, se realizaron 138 visitas, con lo que se alcanzó al 73% del total de la Red, que incluyeron a más de 1.500 colaboradores. Además, se llevaron a cabo reunio-



nes con equipos de la sede con los mismos objetivos.

Por otra parte, el Banco continuó desarrollando el Programa de Asistencia al Empleado (PAE), a través del cual se acompañó a 172 colaboradores y familiares directos que atravesaron situaciones críticas, como inconvenientes de salud graves, siniestros u otras problemáticas. Además, se realizaron actividades de contención con los equipos de trabajo de tres sucursales con situaciones traumáticas, se llevó a cabo la firma de un Protocolo contra la violencia de género y doméstica, y se realizaron acompañamientos de diversos tipos como gestiones ante Obras Sociales, Prepagas, Seguros de Vida y Aseguradoras de Riesgos de Trabajo; emisión de comunicados para pedidos de dadores de sangre y/o plaquetas; conformidad de

licencias especiales, pago de alojamiento y traslado en casos médicos y pago de gastos por sepelio, publicación de aviso fúnebre y/o envío de corona.

Asimismo, la Entidad organizó nuevamente la Celebración de "Un Día Distinto" con actividades y sorpresas que convocaron a más de 3.800 personas en todo el país. En la Sede, se recibió a los hijos de los colaboradores durante la primera semana de octubre: 450 participantes, entre chicos y grandes, se divirtieron con la propuesta basada en el mundo del arte. En todas las regiones del país se realizaron diversas acciones que involucraron a más de 1.800 personas. Además, el escenario del Teatro Ópera fue el centro de las miradas de más de 900 asistentes que disfrutaron de los shows de Miranda, Radagast y Canciones del Zoo. Además, para

celebrar fin de año se llevaron a cabo festejos en cada sucursal y en los equipos de los diferentes sectores de la Sede.

### Liderazgo

Con el lema "Liderando el futuro", en abril se celebró el VI Encuentro de Gerentes, un espacio de formación e intercambio del que participan todos los gerentes de Banco Patagonia. En este encuentro anual, se dieron a conocer los objetivos y temas claves a enfrentar durante 2018. Con la participación de funcionarios de Banco do Brasil, e invitados especiales, el Banco compartió con sus líderes la importancia de la innovación, motivación de los equipos, la vocación de servicio y el trabajo colaborativo para el cumplimiento de objetivos.



### Voluntariado<sup>6</sup>

Banco Patagonia potencia el espíritu solidario de sus colaboradores y su compromiso con la comunidad mediante el programa Voluntarios Patagonia. En 2018, más de 680 colaboradores participaron de diferentes propuestas en todo el país. Estas acciones se realizan bajo una modalidad de responsabilidad y compromiso compartidos, a través del cual los colaboradores son invitados a donar su tiempo y esfuerzo, y el Banco se hace cargo del financiamiento, insumos necesarios y coordinación de las actividades.

### Comunicación interna

Dentro del área de Comunicaciones Internas, Banco Patagonia gestiona y administra los medios internos del Banco. Provee estrategias y desarrolla planes que contemplan desde la gestación del proyecto, diseño, implementación hasta la comunicación de este. Otorga herramientas de comunicación a las áreas y los líderes. A comienzos de año, se realizó el relevamiento de todas las áreas donde cada una definió los proyectos y acciones que se desarrollarían durante 2018 y en las que dieron soporte.

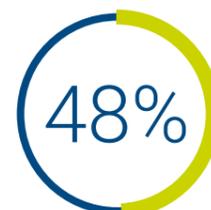
A nivel cuantitativo, durante 2018 se realizaron más de mil piezas, un 35% más que el mismo período de 2017. En promedio, se crearon y difundieron cuatro acciones de comunicación diarias a través de los medios internos acompañando los proyectos estratégicos del Banco: Hiperconectados, Eficiencia Operativa, lanzamientos de productos, Patagonia Móvil, Alianzas con T4F y Niceto, Banco Patagonia Emprende, Encuentro de Gerentes, Hipotecarios, etc.

Asimismo, este año se implementó el restyling de la marca, se actualizó la misma a una más moderna pero que respeta la esencia de Banco Patagonia. En esa línea se creó un nuevo manual de marca interno que establece las pautas y criterios para todas las comunicaciones internas de Banco Patagonia.

6. Para más información ver sección de "Voluntariado" en el capítulo de Sociedad.



Aumentaron las piezas de comunicación interna respecto a 2017.



Crecieron los usuarios activos en Yammer.

Como parte de este rediseño se actualizó la intranet, haciéndola más ágil, moderna, simple y fácil de usar. La misma está adaptada a las necesidades de los colaboradores y fue pensada para hacer su trabajo más sencillo. Además, se potenció el uso como medio de comunicación principal, creando un portal de noticias en la Home para mantener a los colaboradores informados y actualizados sobre lo que acontece en el Banco.

Algunas de las notas más vistas fueron:

- Acción endomarketing del Mundial: 14.582 vistas.
- Encuentro de Gerentes: 2.583 vistas
- Descuentos día de la madre: 2.381 vistas

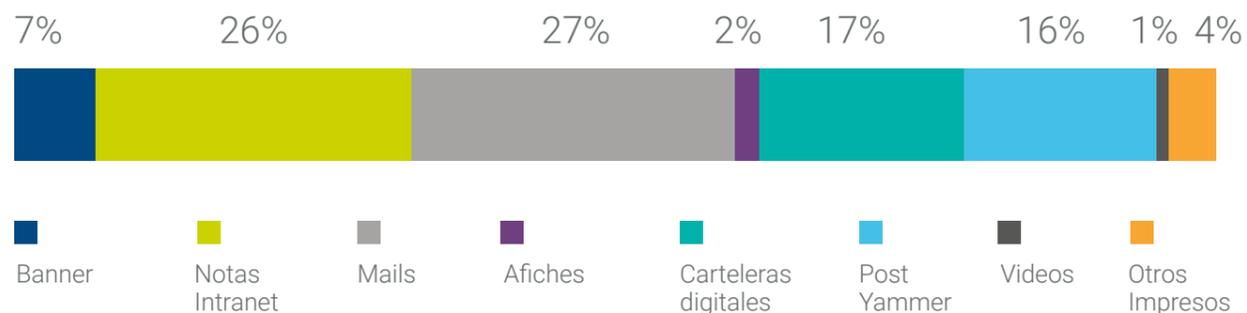
- Puntos por ahorros: 2.287 vistas
- Beneficios: 2.076 vistas
- Búsquedas internas: 1.983 vistas

**Yammer:** Durante 2018, pasó de 1933 empleados activos en la red social interna a 2.868, lo que representa un 48% de crecimiento respecto al año anterior. Cada vez más gente usa Yammer.

**Carteleras digitales:** Durante 2018, se publicaron 160 videos para proyectar en las 24 pantallas de Sede y las 32 sucursales que ya cuentan con esta tecnología.

**Carteleras.** Actualización quincenal de los contenidos para aquellas sucursales que no cuentan con carteleras digitales.

Medios utilizados



“Conociendo la Red”

Es el programa que invita a Gerentes de Áreas de la Sede a visitar durante una jornada a distintas sucursales del Banco, a fin de identificar emergentes para generar soluciones y mejoras a los mismos. En 2018, se realizaron tres jornadas, en donde se visitaron 12 sucursales con la participación de 40 colaboradores, y se proyectan cuatro para 2019. Por otra parte,

bajo el programa “Conociendo la Sede”, durante 2018 se realizaron tres jornadas en las cuales 54 colaboradores de diversas sucursales, tanto de AMBA como del interior, visitaron áreas centrales que resultan críticas a su labor habitual, para conocer las prácticas, mejorar la sinergia y optimizar el nivel de comunicación transversal a toda la organización.

## Beneficios

### Para vos

- Convenios de descuento: el Banco ofrece a sus colaboradores convenios de descuentos en rubros variados a lo largo de todo el país.
- Productos para Colaboradores: se otorga como beneficio a los empleados del Banco los Paquetes Plus y Plus Premium. Asimismo, los colaboradores también tienen acceso a préstamos personales y préstamos hipotecarios con condiciones preferenciales.



## Tu Desarrollo

- Obsequio por graduación: con el objetivo de reconocer el crecimiento profesional, el Banco otorga un regalo especial a los recién graduados de carreras universitarias.
- Convenios de descuento con Universidades: se ofrece a los colaboradores del Banco convenios de descuentos con diferentes entidades para realizar carreras de grado y posgrado, cursos e idiomas.
- Regalos: Banco Patagonia acompaña con un presente a los colaboradores en acontecimientos importantes de su vida tales como el nacimiento de un hijo. Asimismo, se entregan útiles escolares por la vuelta a clases y juguetes por el Día del Niño.
- Subsidios especiales: todos los colaboradores con hijos de hasta 11 años cuentan con un subsidio para la colonia de vacaciones. También se les brinda un subsidio a quienes tienen hijos con capacidades especiales. Se cuenta, además, con un subsidio especial en caso de fallecimiento de familiares directos de los empleados.

## Salud y Bienestar

- Prepaga: el Banco brinda cobertura de medicina prepaga para el colaborador y su grupo familiar a través de un convenio corporativo con una reconocida empresa de salud.
- Seguro de Vida: cobertura adicional a través de un convenio corporativo.
- Convenios de descuento: se ofrece a los colaboradores convenios de descuentos

en gimnasios, variadas actividades recreativas y centros de estética y salud a lo largo de todo el país.

- Sala de Lactancia: Con la presencia de Directores del Banco, en 2018 se inauguró la Sala de Lactancia en la Sede del Banco, como un primer paso hacia el Programa de Crianza Saludable. El espacio inaugurado está dotado de todas las características necesarias para favorecer la privacidad y tranquilidad de la madre, y por consiguiente, el proceso de lactancia.

### INDICADORES SOBRE LICENCIAS Y REINCORPORACIONES

	Mujeres	Hombres
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en 2018	93	78
Cantidad de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad en 2018	92	78
Cantidad de empleados que se tomaron una licencia por maternidad/paternidad en 2017	76	57
Tasa de regreso (1)	98,92	100

(1) Fórmula= Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja en 2018 / Empleados que se tomaron una licencia \*100

## Salud y seguridad

- 107.572,5 horas de licencia por enfermedad.
- 31,57 promedio anual de horas de licencia por enfermedad/colaborador.
- 24 denuncias por accidente a la ART.

# 16

## Sociedad

Banco Patagonia impulsa la promoción y el acompañamiento de programas de impacto social en alianza con organizaciones sociales y el sector público, con el objetivo de empoderar a las comunidades cercanas a sus operaciones.

## Destacados 2018

- Banco Patagonia acompañó a Junior Achievement en su programa Socios por un día, en todas las localidades donde están presentes.
- Más de 350 participantes del Programa de Emprendedores de Río Negro en 11 localidades de la provincia con más de 50 capacitaciones presenciales.
- Desarrollo del Programa Desafío Banco Patagonia, a través de una alianza estratégica con el Ministerio de Educación de la provincia de Río Negro.
- Mayor oferta de voluntariado con un crecimiento del 23% en la cantidad de participantes.

## Desafíos 2019

- Profundizar los programas de inclusión y educación financiera.
- Fortalecer el ecosistema emprendedor tanto en jóvenes universitarios como en emprendedores de base.
- Incrementar la presencia del Banco en cada una de las localidades en las que está presente, a través de Voluntarios Patagonia.
- Continuar sumando nuevos colaboradores a las acciones de voluntariado.

### Estrategia de inversión social privada

A través de su Estrategia de inversión social privada, el Banco acompaña a proyectos que impulsan la generación de valor económico, social y ambiental en las comunidades en las que está presente, con el objetivo de potenciar su bienestar y crecimiento, en alianza con Organizaciones de la Sociedad Civil y sector público.

**En 2018, la Entidad redefinió los ejes de su estrategia, profundizando su accionar principalmente en Educación, Emprendedurismo, Cultura y Voluntariado; con el objetivo de maximizar su propuesta de valor a la sociedad y que esta sea de largo plazo. De la misma forma, se aprobó en Directorio una actualización de la Política de RSE a fin de mantenerla vigente según procesos actuales y nuevos ejes de actuación.**

Los objetivos del 2018 estuvieron principalmente enfocados en seguir promoviendo y fortaleciendo la presencia del Banco en cada una de las localidades donde está presente, a través del programa Voluntarios Patagonia que sumó más de 560 voluntarios en todo el país. Asimismo, y con la conciencia y responsabilidad social que Banco Patagonia tiene como entidad financiera, se acompañó al ecosistema emprendedor del país fortaleciéndolo con una amplia gama de capacitaciones y capital semilla para hacer realidad los proyectos.

A su vez, se potenció la innovación tanto de estudiantes secundarios y universitarios, buscando en todo el país los mejores proyectos de innovación financiera, y se continuó con los apoyos locales a proyectos presentados por la red de sucursales, alcanzando a 2.330 niños, adolescentes y estudiantes universitarios de las provincias de Misiones, Entre Ríos, Río Negro, La Pampa y Buenos Aires.

INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	2018	2017
Participantes y beneficiarios	19.530	16.407
Organizaciones aliadas	21	24
Monto inversión social privada (en millones de pesos)	13,5	10,3

### Diagnóstico y evaluación del impacto social

Banco Patagonia evalúa sus programas de acuerdo con criterios ligados a su estrategia interna y al impacto de largo plazo que tendrán en la comunidad. Cuenta con un proceso de selección de proyectos en base a tres canales principales:

1. Iniciativas o programas diseñados por el Banco en conjunto con especialistas para abordar temas que considera de interés para la sociedad.
2. Identificación de proyectos 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.
3. 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 permite 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.

Para cada proyecto de RSE se determina la cantidad y tipo de beneficiarios, como así también el alcance y transformación lograda. Se establece una metodología de trabajo en articulación con los aliados estratégicos y se ejecuta siguiendo un plan de acción en el que cada actor involucrado aporta al proyecto para generar el mejor y mayor impacto social. Luego de cada iniciativa se realiza una evaluación formal, encuesta e informes para reportar los datos y cifras más relevantes.

### Educación

A través de este eje, el Banco impulsa iniciativas de educación financiera, inversión en equipamiento a instituciones educativas, acceso a la educación formal, capacitación y formación para el futuro, y apoyo a la educación superior.

## Apoyo a la educación formal

Durante 2018, Banco Patagonia continuó apoyando la educación formal a través del otorgamiento de becas junto a Fundación Cimientos. Así, la entidad acompañó a 19 becados que viven en contextos de vulnerabilidad socio-económica y que asisten a escuelas de gestión estatal, con el objetivo de desarrollar habilidades y competencias para favorecer su permanencia y finalización de educación secundaria. Los alumnos recibieron un acompañamiento personalizado a través de encuentros mensuales y tutorío. Además, se trabajó con la familia y el encargado de acompañamiento en el desarrollo de habilidades, lo cual les permitió mejorar su trayectoria escolar y elaborar su proyecto de vida. El acompañamiento sirve también para motivar a los chicos y apoyarlos para que continúen estudiando y mejoren su formación.

Por otra parte, se acompañó a Fundación Cruzada Patagónica con 38 becas para alumnos del centro educativo público de gestión social, agrotécnico, gratuito y con residencia estudiantil "San Ignacio" en Junín de los Andes, provincia de Neuquén. A partir de este abordaje educativo se busca ofrecer a los jóvenes y los pobladores una posibilidad de

formación amplia, que les permita ejercer su ciudadanía plenamente, fomentar el espíritu crítico y emprendedor, y ampliar sus alternativas de crecimiento y desarrollo. En este sentido, se busca brindar herramientas productivas y personales para el desarrollo económico, social y cultural de los jóvenes, sus familias y comunidades.

A su vez, el Banco impulsó nuevamente el Programa "Escuelas Activas" junto a la empresa social Proyecto Agua Segura, alcanzando a 10 escuelas en distintos parajes de la provincia de Río Negro y llegando a más de 900 de alumnos. Allí se realizaron actividades con niñas, niños, adolescentes, docentes y familiares sobre los hábitos de higiene, salud, cuidado personal y cuidado del agua, dejando en funcionamiento filtros Lifestraw Community microbiológicos para el acceso inmediato al agua segura para el consumo.

Asimismo, a través del Régimen de Crédito Fiscal del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET) Ley N° 22.317 – Resolución General 547/99 AFIP, Banco Patagonia patrocinó tres proyectos que vinculan la educación técnica con el empleo y el desarrollo tecnológico.

## Nuevos programas para impulsar la educación formal

### Desafío Banco Patagonia

Junto a Socialab Argentina y en colaboración con el Ministerio de Educación de la provincia de Río Negro, el Banco buscó desplegar el compromiso social, el talento creativo y el trabajo en equipo de los jóvenes, mediante herramientas que les permitieron detectar desafíos que enfrentan en su vida cotidiana y afectan a su comunidad. Así, se llevaron a cabo tres ideatones en las ciudades de Bariloche, Viedma y General Roca, por los que pasaron 232 alumnos y docentes, donde se seleccionaron nueve equipos semifinalistas que pasaron a una etapa de mentoreo. A partir de allí, se seleccionó a tres equipos finalistas que expusieron sus iniciativas ante un jurado en un encuentro que se desarrolló en la Casona de Derechos Humanos de la ciudad de Viedma. El equipo ganador fue reconocido con una impresora 3D para la institución escolar y capacitación para sus docentes. Además, los otros dos equipos recibieron lápices de impresión 3D.

Los estudiantes de la escuela Cooperativa Técnica de los Andes de Bariloche fueron los ganadores del primer premio por desarrollar un "anteojo ultrasónico" para personas no videntes, que facilita la detección de objetos por encima de la cintura que su bastón no puede anticipar. También participaron los proyectos "Alfabetización Informática", en representación de la ESRN 19 de Viedma; donde se trata de enseñar a las personas cómo usar aplicaciones informáticas que les son útiles en su vida cotidiana. La tercera iniciativa finalista, "Programa de Unificación Artística (PUA)", perteneciente al CET 1 de General Roca, se centró en generar una comunidad cooperativa online, donde músicos dan apoyo a otras personas que quieran interiorizarse en el mundo artístico.

### Promoción de Lectura y de Escritura en escuelas junto a Fundación Ruta 40

Este programa buscó promover el contacto con los libros, incentivar la alfabetización y propiciar un lugar de encuentro con la lectura a través de actividades con 963 alumnos de escuelas primarias. Para cada una de las propuestas, se tiene en cuenta el contexto rural y social donde se encuentran las escuelas, optimizando los recursos disponibles en ellas y en la comunidad. Así, se busca despertar la inquietud de los docentes y alumnos por conocer los beneficios de la lectura y dejar capacidad instalada. El programa se implementó en las escuelas N° 122, 373, 191 y 300 del Municipio de Campo Grande, Río Negro, donde el Banco en 2018 inauguró una sucursal de atención.



### Programa Universidades

Mediante el Programa Universidades, se promueve el desarrollo de los estudiantes de 17 Universidades Nacionales, a través de becas de formación e investigación y acompañando a las áreas de extensión tales como eventos deportivos, programas culturales, jornadas de formación, entrega de premios, reconocimientos y equipamiento. Asimismo, se implementaron acciones de inversión social en las comunidades cercanas a las Universidades.

### Educación financiera

Banco Patagonia asume el compromiso de impulsar programas que favorezcan la educación e inclusión financiera a través de iniciativas que mejoren los hábitos y conocimientos para tomar decisiones relacionadas con la economía personal y mejorar su vínculo con el sistema financiero.

En 2018, el Banco cambió el formato de capacitación junto a Junior Achievement, apostando por el programa con modalidad virtual "Planificá tu futuro". Esta iniciativa les permite a los alumnos identificar sus habilidades e intereses personales, explorar posibles profesiones, aprender las mejores for-

mas de conseguir empleo, y descubrir el valor que tiene la educación para el logro de sus objetivos. Asimismo, los jóvenes identificaron sus metas laborales y educativas, y adquirieron herramientas para alcanzarlas, como la elaboración de presupuestos, la administración financiera personal y familiar, y las ventajas y desventajas del crédito. Adicionalmente, este año se alcanzó la declaración de interés del Ministerio de Educación en relación con el valor del Programa, que tuvo como alcance a Bariloche y Cipolletti, llegando a 500 alumnos a través de 20 cursos.

Por otra parte, se llevó a cabo el programa "Un click de confianza", una iniciativa de banca electrónica que incluye talleres presenciales y un sitio web especial para que adultos mayores de 65 años, residentes de la provincia de Río Negro, puedan realizar simulacros de operaciones digitales sin miedo a equivocarse. Además, a través de la misma plataforma pudieron participar de un concurso por 10 tablets. Los talleres se dictaron en articulación con la Universidad Nacional de Río Negro, como parte de su programa de formación continua, en las ciudades de Bariloche, Viedma y General Roca.

## Emprendedurismo

Banco Patagonia tiene un fuerte compromiso en el empoderamiento de las economías regionales, y para ello trabaja en acciones y programas de impacto, vinculados a su rol social como entidad financiera, desarrollando productos para mejorar el bienestar de todos los públicos y contribuyendo a su vez con el desarrollo sustentable del país.

Así, el Banco se compromete con el desarrollo de proyectos de impacto social que empoderen las comunidades y fomenten su crecimiento económico a partir de la promoción y acompañamiento de programas en alianza con organizaciones sociales y sector público. Estudios destacan la falta de educación emprendedora, así como la creciente tasa de discontinuidad de los negocios iniciados. Esta tasa se relaciona principalmente con la falta de planificación estratégica de los negocios y, si bien el fracaso es una forma de aprendizaje para los emprendedores, pues logran acumular experiencia, el compartir estas prácticas puede contribuir a que logren un mayor éxito en sus empresas.

## Programa "Banco Patagonia Emprende"

En 2018, Banco Patagonia trabajó intensamente para acompañar aquellas áreas de la sociedad donde cree que puede aportar un valor diferencial en las comunidades donde está inserto. En el marco de esta visión, la Entidad acompañó a las universidades en su rol social de promover el desarrollo local, nacional y regional a través de la generación de conocimiento y la formación de profesionales. En esta línea, se contribuyó con la

formación de estudiantes universitarios con espíritu emprendedor mediante un programa que tiene como objetivo aportarles nuevas experiencias y conocimientos que les permitan desarrollar emprendimientos en tecnología financiera digital. Así, a través del Programa Banco Patagonia Emprende se invitó a estudiantes de 16 universidades nacionales a desarrollar proyectos que aporten innovación al sector financiero.



Estudiantes y graduados de estas universidades presentaron más de 100 iniciativas de innovación financiera digital y accedieron a una capacitación virtual dictada por NXTP Labs. Luego, a través de un proceso de análisis y evaluación de los proyectos presentados, NXTP Labs y Banco Patagonia seleccionaron los 10 proyectos con mayor potencial para brindarles un plan de capacitación y aceleración presencial en Buenos Aires liderado por NXTP Labs. Durante tres jornadas, los representantes de los 10 proyectos seleccionados asistieron a distintos workshops, talleres y seminarios que les permitieron mejorar sus proyectos. 14 alumnos de 10 grupos finalistas, pertenecientes a cuatro universidades con convenio, participaron del programa de aceleración de tres días en Buenos Aires. El cierre de la experiencia se concentró en un "pitch competition" en el que los estudiantes presentaron sus proyectos ante un jurado de especialistas, que seleccionaron los tres ganadores, mencionados a continuación:

- Primer puesto: Aleph Manager. Un software de gestión, control y actualizaciones del BCRA y normativas vigentes para entidades financieras. Universidad Tecnológica Nacional, sede Buenos Aires.
- Segundo puesto: Proverapp. Mejoras y transparencia en las compras de las empresas. Universidad de Río Negro.
- Tercer puesto: Matchat. Integra en una app la organización de actividades deportivas. Universidad Nacional del Sur.

Formaron parte del jurado autoridades del BCRA, del Ministerio de Producción de la Nación, de NXTP Labs y del Banco.

## Programa de Fortalecimiento a Emprendedores de la provincia de Río Negro

A partir del compromiso con el empoderamiento de las economías regionales, la entidad desarrolla este programa junto a Fundación Nobleza Obliga y el apoyo de actores locales y municipios, con el objetivo de acompañar, capacitar y dar financiamiento y visibilidad a los emprendedores de dicha provincia, promoviendo el desarrollo de sus emprendimientos y potenciando el impacto económico y social en la región. El programa se desarrolla en la provincia de Río Negro, con alcance a las siguientes localidades: Bariloche, El Bolsón, Ingeniero Jacobacci, Maquinchao, Choele Choel, Beltrán, Lamarque, Cipolletti, Viedma, Allen, Villa Regina, General Roca, San Antonio Oeste y Valcheta. En general, los emprendedores que aplican al programa emprenden en temas vinculados a alimentos y bebidas de producción local, moda, indumentaria; accesorios artesanales, artesanías, agronegocios y sus proyectos se encuentran en la fase idea, no estando registrados en el sistema legal formal.

Este año se potenció esta iniciativa con alianzas locales que posibilitaron al Banco expandirse territorialmente y crecer exponencialmente en la cantidad de capacitaciones dictadas. En su edición 2018, el programa contó con el apoyo y la participación

de la Municipalidad de Cipolletti, Fundación INVAP, CREAR Bariloche, Municipalidad de Bariloche, CREAR Valle Medio, Municipalidad de Viedma, Jóvenes Emprendedores y Comerciantes de Viedma, Cámara de Comercio de Viedma, CREAR San Antonio Oeste, Cámara de Comercio, Turismo e Industria de Las Grutas, CREAR Villa Regina, CREAR Allen y Cámara de Comercio de General Roca.

El Programa brinda una experiencia de capacitación gratuita donde los emprendedores pueden incorporar nuevos conocimientos y herramientas para perfeccionar y hacer crecer su emprendimiento. En una primera etapa la capacitación es presencial y dictada en articulación con los socios locales, adaptada a las características de cada ciudad. A esto se suman cursos virtuales que amplían el alcance y mejoran la experiencia del usuario. Además, se establecen técnicas de mejora para acompañar el desarrollo de sus planes de negocios, que incluye formación en temas relacionados a la sustentabilidad. Los participantes tienen a disposición un sitio web ([www.buenaseconomias.org](http://www.buenaseconomias.org)) a través de la cual pueden acceder a módulos

de formación sobre planificación estratégica, comunicación, sustentabilidad, monitoreo y finanzas. Además, en una segunda etapa se seleccionan a través de nodos regionales a los mejores emprendimientos de cada ciudad, y en una etapa final se los capacita para que defiendan su iniciativa frente a un jurado de expertos.

Año a año, el Programa viene creciendo en emprendedores inscriptos y sobre todo en socios locales y municipios que voluntariamente se suman a la propuesta y quieren ser parte, ofreciendo más y mejores capacitaciones y facilitando la participación de grupos de emprendedores.

En 2018, participaron 371 emprendedores, que accedieron a más de 50 capacitaciones locales. Fueron 60 los proyectos semi finalistas, nueve los finalistas y tres los beneficiados con capital semilla para potenciar sus negocios, teniendo en cuenta la generación de empleo y el impacto económico, social y ambiental de los mismos.



Los tres proyectos ganadores fueron:

- "Siruom": impulsado por emprendedores de General Roca, consiste en el desarrollo de una silla de ruedas omnidireccional que facilita la adaptación en siete posiciones y puede desplazarse de manera lateral y diagonal.
- "Yo deseo": jóvenes emprendedores de Dina Huapi tienen su proyecto de pastelería, panadería y sandwichería gourmet.
- "Macana brothers": dos hermanos de Bariloche presentaron su emprendimiento de carpintería y fabricación de muebles con maderas y materiales reciclados.

### Mentes Transformadoras

Banco Patagonia acompañó esta competencia por segundo año consecutivo, la cual busca fortalecer y premiar los mejores proyectos de innovación social de la Argentina. Las organizaciones que participaron tuvieron la posibilidad de fortalecer su estructura, generar un proyecto que transforme la realidad a partir de la innovación social, concursar con otros proyectos, recibir mentoreo de referentes del sector social, empresarial y gubernamental, y exponer sus proyectos frente a un jurado de notables. En total, este programa benefició a 1.089 organizaciones sin fines de lucro y emprendedores sociales. A partir de las seis finales regionales en Mendoza, Misiones, Córdoba, Salta, Mar del Plata y Buenos Aires se identifican 18 finalistas que participan de un Pitch Competition. Banco Patagonia participa como auspiciante y jurado, sosteniendo su compromiso con la innovación social y el fortalecimiento de las comunidades.

### Voluntariado

El Banco cuenta con el Programa Voluntarios Patagonia, cuyo fin es acompañar el espíritu solidario de los colaboradores y promover su compromiso con la comunidad. Estas acciones, que en 2018 llegaron a todas las provincias del país, se realizan bajo una modalidad de responsabilidad y compromiso compartidos, a través del cual los colaboradores son invitados a donar su tiempo y esfuerzo, y el Banco se hace cargo del financiamiento, insumos necesarios y coordinación de las actividades.

Además, la Entidad desarrolla un documento para cada jornada, a fin de comunicar claramente el sentido de la actividad a los voluntarios, en el cual se indica el objetivo de la misma, el tipo y cantidad de beneficiarios, la historia del proyecto y el aporte que realizarán los voluntarios.

Las acciones de voluntariado son canalizadas a través de la Red de Líderes Voluntarios del Banco, que

en 2018 estuvo integrada por 52 referentes de las provincias de Buenos Aires, Santa Fe, Córdoba, Salta, Tucumán, Chubut, Corrientes, Río Negro, Salta, San Luis y la Ciudad de Buenos Aires. Con el fin de empoderar el rol de los líderes voluntarios y brindarles más herramientas, se realizó una jornada celebrando el día de la primavera en un hogar de adultos mayores de la Asociación Civil Mensajeros de la Paz y se ofreció una capacitación con tres referentes del sector social sobre temáticas asociadas a las ONGs con las que el Banco trabaja, titulada "Tres Formas de Transformar nuestra realidad", y un encuentro de cierre del año, en el que se compartió los resultados de la gestión anual. Además, se incorporó un Newsletter digital y trimestral como nueva herramienta de comunicación, a la que se le suma el grupo especial en Yammer, la red social interna del Banco, con el fin de compartir información, potenciar las iniciativas solidarias de sus comunidades y favorecer el vínculo entre los miembros de la red.

VOLUNTARIADO EN CIFRAS	2018	2017
Cantidad de voluntarios	685	556
Horas de voluntariado	365	379



Este año, con el objetivo de formalizar el programa, se incluyó un apartado específico de voluntariado en la actualización de la Política de RSE, en donde se define qué se considera como voluntariado, quiénes pueden participar y las temáticas sobre las que se trabajará.

### “Campaña Solidaria Día del Niño”

La Campaña Solidaria por el Día del Niño invitó a los colaboradores a donar juguetes y a proponer instituciones para hacer la entrega de los mismos en el marco de esta fecha especial. A su vez, el Banco realizó una compra de juguetes para donar a las instituciones propuestas por los colaboradores. En áreas centrales se realizaron tres jornadas de clasificación y armado de los pedidos para interior del país. En las sucursales, cada equipo realizó la clasificación y empaque de los juguetes para luego llevarlos a cada una de las organizaciones. Participaron más de 254 colaboradores, haciendo entrega de 7.069 juguetes para niños y niñas que concurren a 81 instituciones de distintos puntos del país.

### Construcción de viviendas

Este año, el Banco se sumó a una nueva propuesta de voluntariado con el fin de empoderar a familias del Barrio Los Ceibos, en González Catán. Fue junto a la organización Hábitat para la Humanidad Argentina, que trabaja ofreciendo oportunidades para que más personas alcancen a través de la construcción de vivienda, la fuerza, estabilidad y autosuficiencia para lograr una vida mejor. Participaron en una etapa de construcción de cinco casas semilla 46 Voluntarios Patagonia, compartiendo no solo sus ganas de ayudar a edificar las viviendas sino también dando su tiempo y aliento para que las familias continúen progresando y mejorando su calidad de vida.



### Socios por un día

Banco Patagonia acompañó la iniciativa "Socios por un Día" de la Fundación Junior Achievement en cada una de las provincias donde está presente. Basado en el método "Aprender Haciendo" la finalidad de este proyecto es orientar a los estudiantes del último año del secundario, proporcionándoles experiencias reales que los ayuden a desarrollar habilidades y competencias para enfrentarse al mundo laboral. Gerentes de sucursales de Buenos Aires, Santa Fe, Salta, Mendoza y Córdoba recibieron a jóvenes del último año del secundario y participaron de una jornada completa, en la que pudieron compartir experiencias, conocimientos y consejos para el futuro.

### Concurso de proyectos solidarios 2018 ¡Con ganas de ayudar!

Con el fin de acompañar proyectos locales que los colaboradores del Banco conocen, se los invitó a participar del 3er. Concurso ¡Con ganas de ayudar! Los colaboradores pudieron proponer iniciativas de organizaciones sociales que trabajan por el bien común en sus comunidades para ser votadas en una plataforma online especial diseñada para el concurso. Fueron 35 los proyectos presentados para que los colaboradores voten. La votación fue abierta a todos los colaboradores del Banco y 1.580 emitieron su voto para seleccionar a los ocho ganadores. Las donaciones que Banco Patagonia otorgó fueron implementadas en cada uno de los proyectos, llegando a más de 1.363 beneficiarios directos de las provincias de Buenos Aires, Misiones, Río Negro y Chaco.

### Campaña Nochebuena

La Campaña Nochebuena para Todos invitó a los colaboradores a vivir las fiestas de fin de año, de una forma distinta, dando un nuevo sentido al ayudar a los demás. Los colaboradores, por equipo, prepararon cajas con alimentos, cartas y regalos para que familias de distintos puntos del país vivan una Navidad distinta. Con el fin de multiplicar el compromiso solidario de los colaboradores, el Banco igualó la cantidad de cajas donadas por los colaboradores y fueron entregadas a la organización Nochebuena para Todos, llegando así a más de 470 familias de distintos puntos del país. Además, los colaboradores participaron de la "Fábrica de Juguetes" de Fundación Sí, con el armado de juegos y juguetes para regalar a los niños en Navidad.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	PROYECTO	DETALLE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTO	CANTIDAD DE BENEFICIARIOS	LOCALIDAD
Tiempo de Hacer Asociación Civil	Centro de lucha contra la desnutrición infantil Conin Merlo.	Compra del 35% de la leche necesaria para el plan nutricional de 6 meses para 35 niños menores de 5 años.	35 niños de 0 a 5 años en estado de desnutrición infantil.	Merlo, Buenos Aires.
Refugio de animales San Francisco de Asís	Mejoras de los espacios en el refugio de animales.	Compra y refacción de caniles, además de realizar mejoras en el tendido eléctrico del refugio.	450 perros, caballos y animales de granja rescatados del abandono y maltrato animal.	Lomas de Zamora, Buenos Aires.
Fundación Ainhep	¡A Cocinar! Fundación Ainhep.	Compra de equipamiento para el nuevo taller de cocina y oficinas de la Fundación.	60 niños y niñas con capacidades diferentes (TEA).	Quilmes, Buenos Aires.
Apaer	Agua clara II.	Segunda etapa de infraestructura para el acceso a agua potable.	29 niños y niñas de escuela primaria satélite 1 N° 904.	San Pedro, Misiones.
Asociación de Bomberos Voluntarios Ruca Cura	Un destacamento de Bomberos para Colonia Suiza.	Compra de grupo electrógeno, antena, batería y 2 conectores para mejorar y ampliar las comunicaciones del destacamento.	45 bomberos Voluntarios Ruca Cura.	Colonia Suiza, Río Negro.
Asociación Civil Zaguates	Prevención de la Erliquia y el Hepatozón en las zonas vulnerables.	Compra de insumos para la desparasitación de animales y fumigación del refugio.	400 animales rescatados en el refugio.	Barrios 31 y 21, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Asociación Civil La Higuera	Centro nutricional y de desarrollo materno infantil para comunidades indígenas y criollas del impenetrable chaqueño.	Compra de equipamiento para el taller de cocina comunitaria, microemprendimientos y oficinas.	300 familias.	Paraje Las Hacheras, Chaco.
Hogar Jesús de Nazareth Asociación Civil	Si me estás buscando me encontrarás por el camino que a Luján sigue la procesión.	Compra de materiales de construcción, membrana y mano de obra para cubrir 300 m2 de techo.	44 niños, adolescentes y adultos con discapacidad.	Moreno, Buenos Aires.

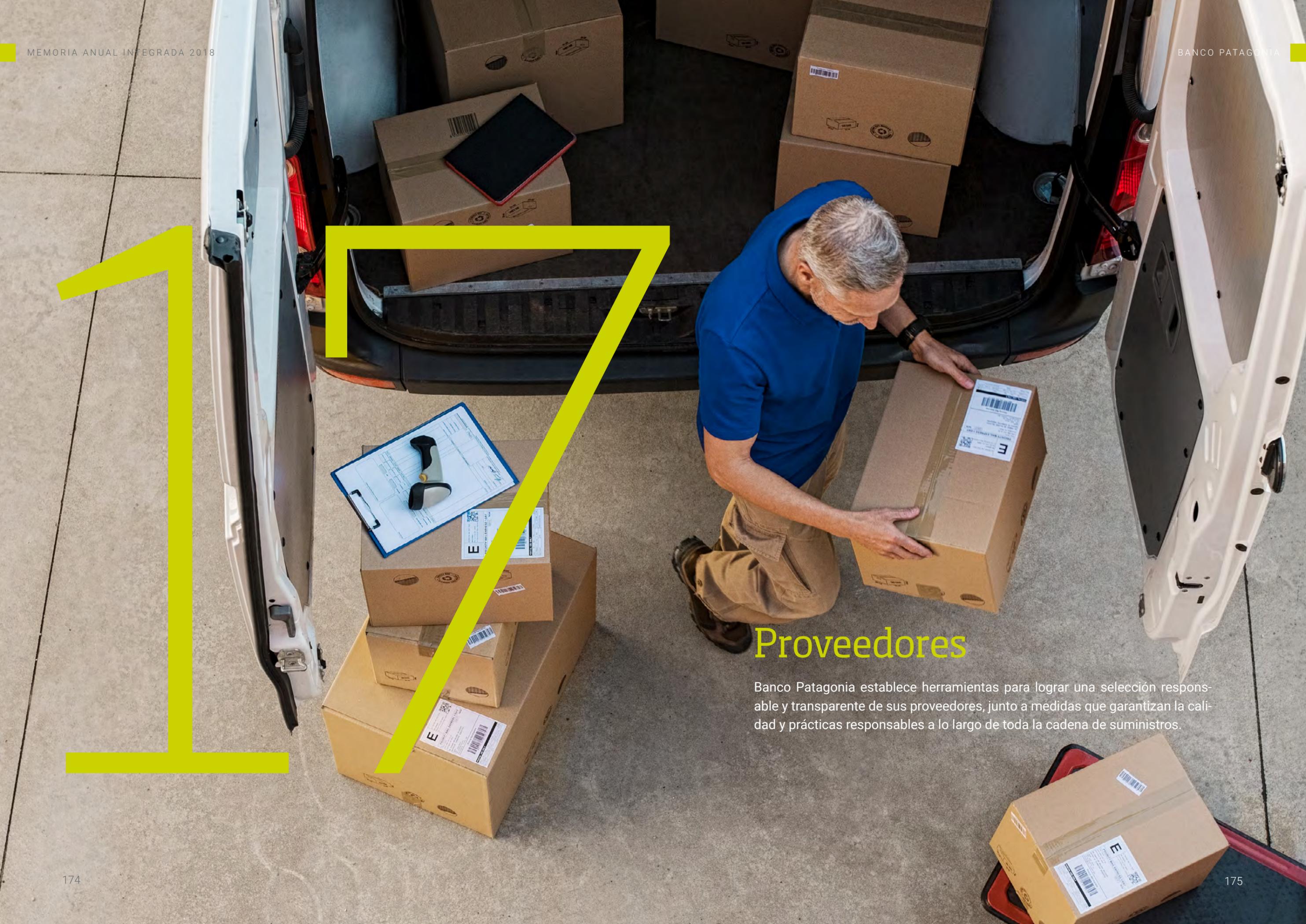
ORGANIZACIÓN ALIADA	INICIATIVA	BENEFICIARIOS DIRECTOS	LOCALIDAD Y PROVINCIA
Fundación Nobleza Obliga	El Concurso "Con Ganas de Ayudar" invitó a los colaboradores a proponer proyectos para concursar por un premio económico que les permita llevarlos a cabo. Los ocho más votados recibieron una donación de \$25.000 cada uno.	1.363 niños, adolescentes, adultos mayores y animales de refugios.	San Pedro (Misiones), Colonia Suiza (Río Negro), Paraje Las Hacheras (Chaco), Barrios 31 y 21 (CABA), Merlo, Lomas de Zamora, Quilmes y Moreno (Buenos Aires).
Fundación Huerta Niño	Construcción y acondicionamiento de siete nuevos espacios de huerta en escuelas rurales.	2.697 jóvenes estudiantes de escuelas rurales primarias.	Cipolletti (Río Negro), Oliva (Córdoba), Guaymallén (Mendoza), Resistencia (Chaco), Comodoro Rivadavia (Chubut), Bahía Blanca y Alte. Brown (Buenos Aires).
Hábitat para la Humanidad Argentina	Construcción y refacción de cinco viviendas definitivas para familias del Barrio Los Ceibos.	5 familias.	González Catán (Buenos Aires).
Techo	Construcción de viviendas de emergencia para una familia del Barrio Floresta.	Familia en situación de vulnerabilidad social y emergencia habitacional.	Salta Capital.
Hogar Nazaret	Armado de mantas, señalización, acondicionamiento de habitaciones y espacios comunes del Hogar.	52 adultos en situación de calle que asisten a la institución.	Mar del Plata (Buenos Aires).
Organizaciones varias	Campaña a través de la cual los colaboradores proponen Instituciones para que reciban juguetes en el Día del Niño. El Banco realizó una compra significativa de juguetes para acompañar la colecta de los colaboradores para más de 80 instituciones beneficiarias. Adicionalmente, se llevaron a cabo jornadas de clasificación en la Sede Central y en el Centro de Contacto con Clientes.	7.069 niños que asisten a organizaciones sociales de distintos puntos del país.	Nacional.
Fundación Junior Achievement	Jóvenes del programa educativo "Socios por un día" visitaron las sucursales del Banco y vivieron un día en la Industria Financiera.	33 jóvenes estudiantes del último año de escuelas medias.	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Mendoza, Salta, Mendoza, Córdoba y Santa Fe.
Un árbol para mi vereda	Plantación de 60 árboles de especies nativas, en la Reserva Urbana Costanera Sur.	Acción con impacto ambiental positivo para la comunidad.	Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Organizaciones varias	Jornadas de lectura de cuentos y actividades recreativas para niños, con el fin de promover nuevos lectores.	312 niños y adolescentes de hogares, comedores, jardines de infantes y escuelas primarias.	Santa Rosa (La Pampa), Formosa, San Luis, Campana (Buenos Aires), Posadas (Misiones).
Mensajeros de la Paz	Jornada recreativa en el Hogar San José para adultos mayores, celebrando el Día de la Primavera.	50 Residentes del Hogar.	Ciudadela, Buenos Aires.
Haciendo Caminos	Refacción y pintura del frente del Centro para la prevención de la desnutrición Infantil y promoción humana.	120 familias en situación de vulnerabilidad social.	Suncho Corral, Santiago del Estero.
Plantarse	Armado de kits de semillas y de tres deshidratadores solares para la escuela "Santa Teresita del Niño Jesús" ubicada en Lomas de Zamora.	250 niños, niñas y adolescentes.	Buenos Aires.
Fundación Sí	Participamos de la Fábrica de Juguetes con el armado de juegos y juguetes para regalar a los niños en Navidad.	132 niños y niñas	Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Nochebuena para Todos	La Campaña invitó a los colaboradores a donar una caja con alimentos no perecederos y regalos para Instituciones y familias definidas por cada equipo. El Banco igualó las donaciones de los colaboradores haciendo entrega de 235 cajas a la Organización Nochebuena para Todos.	470 familias	Nacional.

## Cultura

En el marco del Régimen de Promoción Cultural de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y a partir de la Ley de Mecenazgo, se concretó el acompañamiento de siete proyectos orientados a la restauración de edificios culturales, equipamiento para la promoción de la cultura, acceso a eventos artísticos y proyectos de inclusión a través del arte.

Además, en línea con la promoción de la cultura y en el marco del Día Mundial del Arte, se llevó a cabo una serie de actividades y concursos destinados a los colaboradores del Banco. Entre las propuestas se incluyeron visitas guiadas al Teatro San Martín, al Centro de Vestuario del Complejo Teatral de Buenos Aires y sorteos de entradas para obras de teatro.





## Proveedores

Banco Patagonia establece herramientas para lograr una selección responsable y transparente de sus proveedores, junto a medidas que garantizan la calidad y prácticas responsables a lo largo de toda la cadena de suministros.



## Destacados 2018

- Incorporación de criterios de sustentabilidad en los pedidos de información inicial para evaluación de proveedores (RFI).
- Se continuó con el apoyo a las PyMEs, otorgándoles un vehículo de financiamiento a través de la instrumentación de contratos de fideicomisos financieros.
- Participación del Banco como fiduciario del Fideicomiso Plan Castello con la provincia de Río Negro (US\$ 580.000.000) en apoyo a los planes de infraestructura del país.
- Cambio de monoproveedor a multiproveedor para aquellas operaciones estratégicas del Banco.

## Desafíos 2019

- Banco Patagonia continuará trabajando junto a todas las áreas del Banco en la elaboración del Código de ética específico para Proveedores.
- Seguir reduciendo el uso de papel en el Banco.
- Incorporar a proveedores que demuestren fehacientemente prácticas sustentables.

## Perfil de los proveedores de Banco Patagonia

Banco Patagonia contribuye al desarrollo del país contratando, casi en su totalidad, a proveedores locales y PyMEs. Del total de pagos efectuados en 2018 a proveedores, el 97% corresponde a pagos a proveedores locales. Sus 2.061 proveedores pertenecen principalmente a los siguientes rubros: constructoras, marketing y merchandising, gráficas, consultoras, tecnología, limpieza y seguridad.

La Entidad cuenta con un Manual de Compras y Contrataciones que regula la relación con sus proveedores con el fin de mejorar el proceso y su relación con la cadena de valor. En 2018, llevó a cabo las

siguientes modificaciones en el mismo:

- Obligatoriedad de ser cliente del Banco mediante la apertura de una cuenta gratuita de proveedores.
- Obligatoriedad del uso del formulario RFI (pedido de información de primera vez) para el análisis y la evaluación de los proveedores en forma previa a la realización de cualquier tipo de operación. Se contrató a una empresa especializada en el análisis y evaluación de proveedores para realizar una prueba piloto con una muestra de 100 proveedores definidos como críticos.
- Se continuaron haciendo modificaciones en modelos de contratos a utilizar en las distintas operaciones de Compras de bienes

y contrataciones de servicios, entre las cuales se incorporaron cláusulas de rescisión de contratos si algún proveedor estuviese involucrado en alguna causa de corrupción.

Banco Patagonia continuó trabajando en la elaboración del Código de ética específico para Proveedores, involucrando a varias áreas. Actualmente se encuentra en proceso de revisión. Además, en el marco de la sanción de la Ley N° 27.401 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, el equipo de compras formó el Programa de Integridad del Banco, dentro del cual se incorporará el código de ética que deberá ser firmado y aceptado por todos sus proveedores.

PERFIL DE PROVEEDORES	2018	2017
Proveedores activos	2.061	2.422
% de proveedores locales	99%	98%
Pago a proveedores	\$ 3.772.393.662	\$ 3.686.222.733
Porcentaje de pagos efectuados al exterior del país	3,00%	3,00%

### Proceso de selección y contratación

Banco Patagonia cuenta con un proceso de selección estandarizado que le permite garantizar la transparencia de su implementación, y la contratación de organizaciones que cumplan con los estándares y valores corporativos. Este comienza a partir de una propuesta técnica que ingresa en un circuito para su evaluación, aprobación, ejecución y posterior control de la calidad del servicio, realizada entre el equipo de compras y el área solicitante.

En 2018, la Entidad continuó implementando el formulario de requerimiento inicial para el análisis y la evaluación de los proveedores en forma previa a la realización de cualquier operación. Entre la información requerida se incluye: la situación contable, financiera, legal e impositiva del proveedor; sus capacidades; los cinco principales clientes; aspectos laborales; certificaciones de calidad; medidas implementadas para la Prevención del Lavado de activos provenientes de actividades ilícitas, y aspectos ambientales relacionados con la gestión de residuos. Por otra parte, el Banco continuó incluyendo una cláusula de responsabilidad ambiental en los contratos con sus proveedores relacionada al manejo, traslado, acopio, uso o desecho de materiales o residuos peligrosos. En este marco, el Banco incorporó pedidos de información sobre criterios de sustentabilidad como un aspecto adicional a considerar al momento de la evaluación de los mismos.

Asimismo, se incluyeron modificaciones en la normativa, relacionadas con proveedores de la Gerencia de Arquitectura y Mantenimiento, principalmente relacionadas con el manejo y tratamiento de las urgencias operativas.

### Cláusula de Responsabilidad Ambiental

El proveedor asume toda la responsabilidad que pudiera corresponder referida a los materiales o residuos peligrosos generados por o relacionados con: (i) la prestación de servicios por parte del Proveedor, (ii) la presencia del Proveedor en bienes de propiedad del Banco, y/o el traslado de dichos materiales o residuos peligrosos por parte del Proveedor.

El Proveedor acepta cumplir con toda la normativa nacional, provincial y municipal relacionada al manejo, traslado, acopio, uso o desecho de dichos materiales o residuos peligrosos; como así también se obliga a abonar en debido tiempo cualquier multa, penalidad, y costos emergentes del incumplimiento del Proveedor con la normativa mencionada.

El Proveedor debe emplear toda su diligencia para evitar cualquier derrame o contaminación en bienes de propiedad del Banco, sin perjuicio de lo cual deberá notificar inmediatamente al Banco frente a cualquier derrame o contaminación, y deberá, bajo su exclusiva cuenta y cargo, realizar todo lo necesario para volver la propiedad al estado en que estaba previo al derrame o la contaminación, a satisfacción del Banco.

El Proveedor se obliga a mantener indemne al Banco de y contra cualquier reclamo presentado por terceros con motivo u ocasión de la generación o del manejo de dichos materiales o residuos peligrosos.



### Proceso de evaluación

Las evaluaciones de proveedores se efectúan en el marco del Manual de Compras y Contrataciones, que incluye una descripción del circuito de evaluación de proveedores de productos y servicios, conforme al Sistema de Gestión de la Calidad del Banco y la Norma ISO 9001.

En este proceso se evalúa la situación contable, financiera, legal e impositiva del proveedor, y se realiza un control de la documentación laboral correspondiente al Art. 30 de la LCT. Actualmente se incorporaron criterios de sustentabilidad también en la etapa de análisis inicial de los potenciales proveedores.

En 2018, se contrató a una empresa externa especialista en evaluación de proveedores, quienes arrancaron una prueba piloto con 100 proveedores críticos del Banco.

**En 2018 Banco Patagonia incorporó, en los pedidos de información inicial para evaluación de proveedores, cuestiones relacionadas con sustentabilidad y responsabilidad social, considerándolas como un elemento más al momento de iniciar una relación con un proveedor.**

### Comportamiento responsable con la cadena de valor

Las empresas que brindan el servicio de seguridad deben cumplir con todos los requisitos que indica el Decreto 1002/99. En este marco, los guardias deben realizar un curso básico de capacitación durante el cual ven en profundidad temáticas como seguridad y vigilancia, aspectos legales, derechos humanos y primeros auxilios.

Asimismo, se exige que se cumplan las instrucciones del servicio de seguridad propias del Banco. Se trata de normas operativas y obligatorias a las que debe ajustarse el personal de la empresa de seguridad. El objetivo es establecer y delimitar las funciones, responsabilidades y prohibiciones de los guardias en las sucursales del Banco. Estas instrucciones incluyen normas de carácter general, el procedimiento, la recarga y el

balanceo de los cajeros, el procedimiento de ingreso a sucursales, el horario de inicio y finalización del servicio, y los teléfonos importantes que deben tener presentes.

### Consumo responsable

En 2018 se incorporó como proveedor a Movimiento Darte, un emprendimiento social vinculado a la educación, que nace en 2011. Su propuesta es la de dar cuadernos personalizados a chicos que cuenten con menos oportunidades escolares, para que puedan aprender, escribir, dibujar y pintar. Por cada cuaderno comprado, se dona otro a un chico que lo necesita. El cuaderno está hecho con materiales que respetan la naturaleza, sus tapas son diseñadas por artistas que donan sus obras y su terminación se hace de manera artesanal. En esa línea, los cuadernos Institucionales del Banco fueron comparados a este proveedor. A su vez, se comenzó a trabajar con Red Activos, con la compra de bolsas institucionales.

### Canales de comunicación

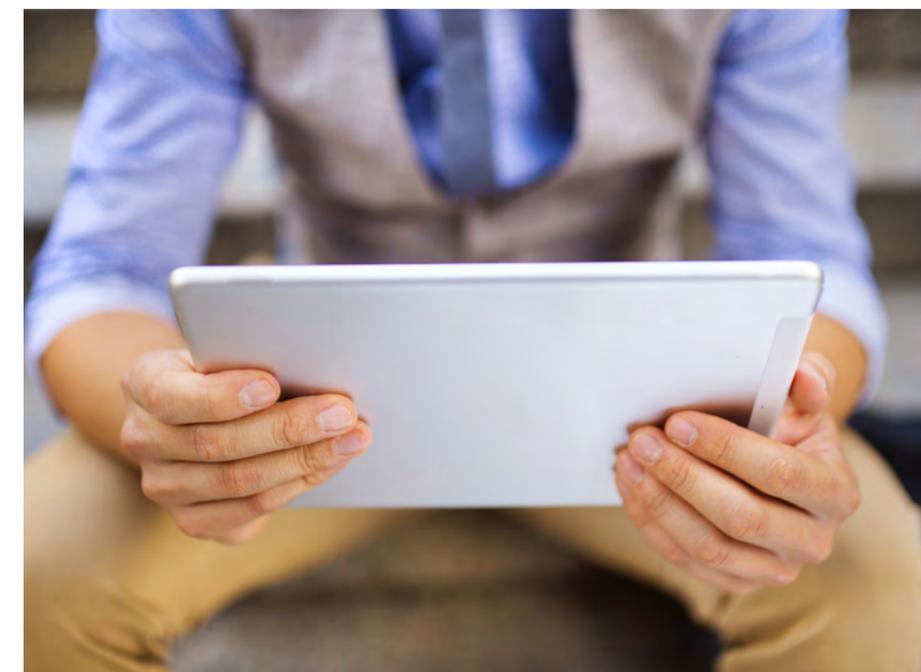
Todos los proveedores de Banco Patagonia tienen contacto fluido con el Gerente de Administración y Servicios Generales, con el Jefe de Compras y con el equipo en general. El área de Compras tiene definido un responsable por tipo de compra de que se trate, con el fin de que los proveedores tengan un contacto que participa en la compra/contratación especializado en su rubro.

Además, el Banco pone a disposición un contacto telefónico, mail, así como también la posibilidad de reuniones en forma personal, con el objetivo de mantener una comunicación fluida con los integrantes de su cadena de suministros. Por último, se destaca la existencia de una línea ética para proveedores actuales y potenciales.

### Beneficios

Banco Patagonia ofrece los siguientes beneficios a sus proveedores:

- Revisión de precios y tarifas en forma periódica sobre todo en contextos inflacionarios.
- 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.



# 1

# 8

## Ambiente

Las operaciones de Banco Patagonia implican el uso de diversos recursos y la financiación de proyectos que generan un impacto en el medio ambiente. Consciente de esto, la Entidad desarrolla herramientas, proyectos y acciones cotidianas que le permiten administrar esos recursos de manera racional, con el involucramiento de sus grupos de interés, e incluir criterios medioambientales en su Política de Créditos.

## Destacados 2018

- Nueva línea de financiamiento con BID, por hasta U\$S 50.000.000 y por un plazo de hasta siete años.
- Se otorga un límite de crédito para financiación de proyectos de energías renovables del Banco BICE.
- Definición de una meta de eficiencia energética y su medición en 157 sucursales.
- 3.800 propuestas de crédito categorizadas en temas ambientales y sociales.

## Desafíos 2019

- Implementar los préstamos personales UVAs y con actividad comercial para clientes personas físicas con firma electrónica y legajo digital.
- Implementar la bolsa cristal para el envío interno de documentación entre la sede y las sucursales.
- Consolidar el Programa Eficiencia Energética.
- Continuar optimizando nuestro parque tecnológico con sistemas eficientes en cuanto a iluminación y equipos de aire acondicionado.
- Autogenerar energía sustentable para nuevos consumos en el edificio de la Torre Av. de Mayo.
- Continuar reduciendo el consumo de papel.



### Nuestro compromiso con el ambiente

Banco Patagonia se compromete con la gestión ambiental de dos tipos de impacto: el directo a partir del consumo de recursos y gestión de residuos; y el indirecto desde su rol en el sector financiero. Así, el Banco trabaja para optimizar el impacto ambiental de su negocio, usando eficientemente los recursos y administrando los residuos de manera responsable, apalancado en el desempeño de sus colaboradores y la cadena de valor, y analizando con criterios ambientales y sociales las líneas de crédito.

### Gestión de impactos indirectos

Banco Patagonia minimiza su impacto ambiental indirecto generado a partir de sus operaciones como entidad financiera, con foco en el análisis de riesgos y evaluaciones de las actividades de sus clientes. En este sentido, cuenta con un Sistema de Gestión Socioambiental, incluido en su Política de Créditos, cuyo alcance incluye a clientes que acceden a líneas de crédito de organismos multilaterales comprometidos con el ambiente y con la sociedad, y grandes proyectos de más de 10 millones de dólares de inversión de empresas cuya financiación permite am-

pliar plantas o mejorar la tecnología en sus procesos de producción o distribución.

Este sistema le permite a la Entidad identificar, evaluar y gestionar riesgos e impactos ambientales de los proyectos de inversión que financia; y controlar que el cliente realice las medidas de mitigación, gestión y vigilancia comprometidas, con el fin de eliminar o compensar los efectos adversos o bien disminuirlos a niveles razonablemente aceptables. Así, esta herramienta analiza los riesgos según el tipo y escala de la actividad en línea con código CIUU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) de Naciones Unidas, a través de las siguientes categorías:

- Categoría A: incluye actividades que suponen riesgos o impactos adversos diversos, irreversibles o sin precedentes.
- Categoría B: incluye actividades que suponen riesgos o impactos adversos escasos en número, generalmente localizados en sitios específicos, mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación.
- Categoría C: incluye actividades que suponen riesgos, o impactos ambientales y sociales mínimos o no adversos.

# 3800

propuestas de crédito categorizadas

# 100%

de las solicitudes aprobadas por cumplir los requisitos socioambientales.

### Líneas de crédito con valor para el ambiente

Tanto los bancos multilaterales como de desarrollo tienen actualmente un fuerte enfoque en el financiamiento de proyectos de energía renovable. Así, Banco Patagonia cuenta con líneas de créditos para estos fines, que incluyen cláusulas, exigencias de cumplimiento y requisitos de prácticas internas y externas ambientalmente responsables. Entre las líneas que ofrece, se destacan:

- Banco Interamericano de Desarrollo (BID): el Trade Finance Facility Program fomenta el comercio internacional y ayuda a mitigar riesgos de terceros países.
- International Finance Corporation (IFC): el Global Trade Finance Program promueve el comercio internacional por medio de la mitigación de riesgos de terceros países. Con este organismo, el Banco ofrece una línea financiera de mediano y largo plazo orientada a PyMEs, y otra para empresas exportadoras argentinas con ventas anuales inferiores a USD 35.000.000 o su equivalente hasta cinco años.
- Proparco (Banco de Desarrollo Francés): facilidad financiera para pequeñas y medianas empresas.
- Banco de Inversión y Comercio Exterior (BICE): financiamiento para eficiencia energética y energías renovables.

Asimismo, en 2018 se destacaron la nueva línea de financiamiento con BID, por hasta U\$S 50.000.000 y por un plazo de hasta siete años, y el otorgamiento de un límite de crédito para financiación de proyectos de energías renovables del Banco BICE.

Por otra parte, Banco Patagonia participó de encuentros organizados por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente – INEP-Fi y por Banco BICW relacionados con temas de sustentabilidad.

### Gestión de impactos directos

Banco Patagonia realiza acciones para disminuir su impacto ambiental directo negativo, a partir de la implementación de buenas prácticas en el consumo racional de recursos en sus oficinas y sucursales.

#### Sucursales en áreas de gran valor de biodiversidad

La Entidad brinda atención a sus clientes en puntos cercanos a áreas de gran valor de biodiversidad. Estos espacios cuentan con un diseño edilicio y cartelería que respetan lo más posible el entorno, con un estilo de arquitectura en concordancia con la región y el paisaje. Además, estos criterios son respetados en caso de refacciones o ampliaciones de dichas sucursales. Entre estos se encuentran:

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

### Gestión del consumo de papel

Banco Patagonia lleva adelante acciones para lograr un consumo racional del papel, apoyándose en herramientas innovadoras con foco en lo digital.

Durante este año, el Banco logró una disminución en el consumo de papel a partir de las siguientes acciones:

- Eliminación de impresión de folletería gráfica.
- Envío de comunicaciones internas 100% vía mail, intranet y pantallas Led incorporadas en cada uno de los pisos.
- Eliminación de publicaciones y diarios recibidos en papel y su reemplazo por versiones digitales.
- Contratación de un servicio de

librería jurídica digital, "Astrea virtual", que reemplaza la compra y/o consulta de libros en papel.

- Digitalización de procesos legales, el proceso interno de denuncias en organismos de Defensa del Consumidor, información sobre el Banco y presentaciones ante el B.C.R.A., entre otros procesos.
- Reducción de la cantidad de muebles de guardado existentes con el fin de fomentar el archivo digital de documentación en desmedro del físico.
- Proceso de Digitalización de la autorización de los pagos a los proveedores del Banco, logrando la reducción de 2.000 hojas de papel mensual.

CONSUMO DE PAPEL (EN TONELADAS)	2018	2017
Resmas de papel carta	119	121,5
Resmas de papel A4	3,5	0,4
Resmas de papel oficio	1,1	0,2
<b>Total</b>	<b>121,1</b>	<b>122,1</b>

### Acciones de reducción del impacto ambiental en procedimientos de compras

Banco Patagonia continuó trabajando junto a sus proveedores para disminuir el consumo de papel derivado de sus operaciones. Entre las acciones realizadas en 2018 se destacan:

- Automatización del 100% del procedimiento de pagos sin papel.
- Reducción en el consumo de papel de limpieza en un 20% por un cambio de proveedor.
- Reutilización de sellos personales: las sucursales envían los sellos inutilizados, los cuales son remitidos al proveedor para realizar un cambio de las gomas internas para ser reutilizados.
- Reutilización de 140.000 Certificados de plazos fijos que se encontraban desactualizados, mediante la creación de un sello.
- Análisis de la utilización de tarjetas personales con certificación FSC (Forest Stewardship Council), que promueve un manejo ambientalmente adecuado, socialmente beneficioso y económicamente viable de los bosques del mundo.

### Legajo Digital

Banco Patagonia continuó consolidando el proceso de digitalización de legajos, con el fin de asegurar la correcta conservación de la información, reducir el uso de papel y la necesidad de espacio de almacenamiento. Así, el Banco asegura el acceso transparente a la documentación en tiempo y forma, resguardando la seguridad y confidencialidad y permitiendo la simultaneidad en la consulta de los documentos.

### Los resultados obtenidos son:

1.159.036

clientes digitalizados

1.057.632

personas digitalizadas

10.072.174

documentos digitalizados

### Venta sin Papel

Banco Patagonia fue pionero en la Argentina en implementar la tecnología de firma grafométrica, un sistema de identificación de la persona que se aplica en muchos procesos proporcionando ahorro en papel, logística, espacio y tiempo, mejorando la experiencia del cliente en la contratación de productos. A partir de una reformulación de los procesos de alta de productos de la Cartera de Consumo, se logra que estos sean íntegramente digitales, sin necesidad de imprimir formularios para la firma del cliente, sin fotocopias de la documentación presentada y eliminando la guarda física de legajos. Como resultado, se elimina el uso de papel en el armado del legajo del cliente, proyectando solo para este proceso un ahorro anual de más de 8 millones de hojas, disminuyendo considerablemente la guarda de legajos físicos y minimizando el impacto ambiental.

### CANTIDAD DE TRÁMITES CURSADOS DE PAQUETES 2018

Modalidad	Cantidad
Con formularios impresos	109.672
Legajo digital – Firma digital	61.829
Legajo digital – Firma en papel	22.406
<b>Total general</b>	<b>193.907</b>

En el marco de este proceso, en 2018 el Banco incorporó el Alta de Préstamos Personales de personas físicas al sistema de gestión de Procesos del negocio (Business Process Management – BPM) con sus tres opciones de procesamiento, sumándose a los trámites ya implementados con anterioridad (alta de personas y paquetes).

Asimismo, se adecuó el proceso para que la Gerencia de Venta de Productos Financieros pueda tomar una suscripción y rescate de Fondos Comunes de Inversión (FCI), tanto vía telefónica y/o vía correo electrónico. Esto permitió descomprimir el caudal de clientes en sucursales, ahorrando papel, siendo que el cliente obtendrá la documentación respaldatoria desde los canales electrónicos y mejorando la experiencia del cliente. Por otra parte, se impulsó el reemplazo del legajo físico de adhesión

al servicio de E-bank empresas, por las imágenes escaneadas y su gestión a través del repositorio SharePoint. Esta implementación permite la mitigación de riesgo operacional del proceso al eliminar la movilidad física de los legajos de clientes, evitando extravío de documentación sensible. A su vez, a partir de un nuevo desarrollo, los clientes que deseen operar con Fondos Comunes de Inversión por primera vez pueden hacerlo desde las plataformas digitales (e-bank Personas y Empresas y Patagonia Móvil), evitando la necesidad de acercarse a las sucursales y la impresión de los documentos asociados a la operatoria en sucursales.

Banco Patagonia prioriza la comunicación con clientes a través de email, limitando los contenedores de entrega de producto a piezas sencillas complementadas por comunicaciones comerciales a tra-

vés de otros canales. Asimismo, el uso de canales electrónicos en los procesos de venta evita la firma de solicitudes, aceptando términos y condiciones en forma virtual.

**Durante 2018, la Entidad envió a sus clientes más de 70 millones de comunicaciones en forma 100% digital, incluyendo comunicaciones de beneficios, novedades, alertas, bienvenidas y ofertas de productos.**

Además, se priorizó la folletería digital para reducir el uso de papel y que los oficiales de negocios puedan acercar la información a los clientes de forma 100% electrónica.

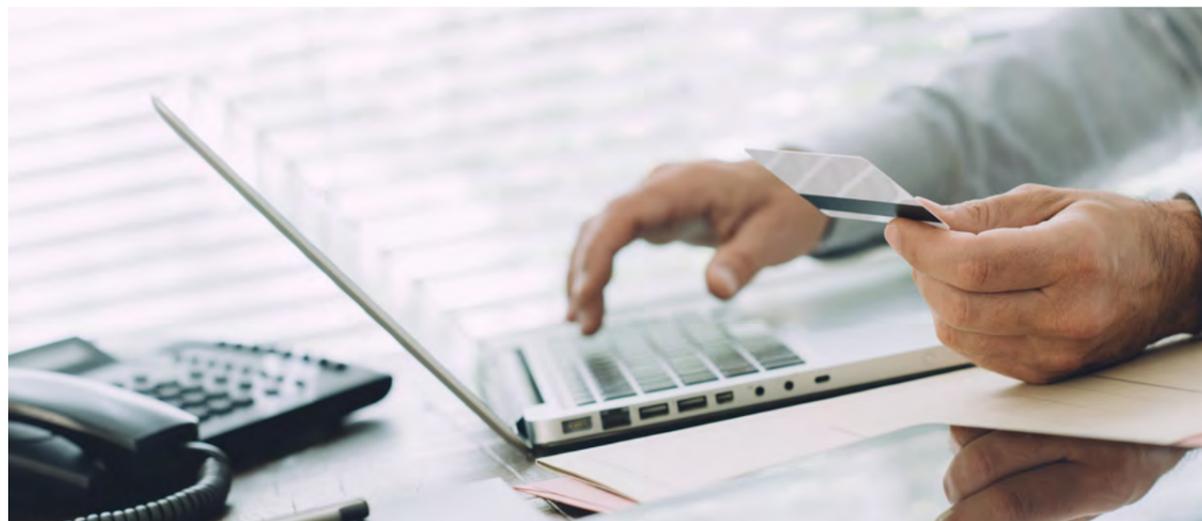
### Reducción de materiales en envío de productos

Este año el Banco comenzó con la implementación de la bolsa cristal para el envío interno de documentación entre la sede corporativa y sus distintas sucursales. Esto permitirá reemplazar las carpetas de tres solapas de cartón por bolsa cristal reutilizable biodegradable, generando los siguientes beneficios: eliminar una hoja de impresión; no utilizar

ganchos, broches y folios; evitar la pérdida de documentación en el envío a través de un folio con cierre autoadhesivo; y facilitar la digitalización al ser disponibles en menor tiempo en el legajo digital.

Además, se continuó con la utilización de las herramientas implementadas como OCA Delivery 2 y E-Andreani, las cuales permiten el seguimiento de la distribución de las tarjetas y kits enviados a clientes.

RESUMEN DIGITAL	2018
Cajas de ahorro mensuales (total mes diciembre 2018)	353.020
Tarjetas de crédito (total mes diciembre 2018)	706.211
Cajas de ahorro cuatrimestrales (total 3er. cuatrimestre 2018)	644.246



### Consumo de Energía

Banco Patagonia continuó implementando medidas para eficientizar el consumo energético en sus oficinas corporativas y sucursales. Entre ellas se destacan: la utilización de los aires acondicionados a 24° C, el uso racional de la energía en publicidades luminosas y sucursales, controlando el apagado en horarios no necesarios e iluminando con LED en nueva cartelera, la instalación de sistemas de aire acondicionado por sectores (VRF) y el control de los viajes de transporte de caudales para eficientizar los procesos y reducir los trayectos.

Asimismo, en el marco del Programa "Triple E" de Eficiencia, Eficacia y Efectividad se planificaron las acciones teniendo tres líneas de acción:

- Acciones administrativas: incluyó el relevamiento de información 2017/2018 y definición de un indicador de referencia sobre eficiencia energética: 18Kw/m<sup>2</sup>.
- Acciones de operación: se llevó a cabo una campaña de corte programado de sistemas de aire acondicionado e iluminación para áreas Centrales, y de autogestión y buenas prácticas en sucursales.
- Acciones técnicas: en función del relevamiento llevado a cabo,

se realizó un análisis de las sucursales fuera de rango de referencia de eficiencia energética (+19.5Kw/m<sup>2</sup>), estableciendo un ranking que, de acuerdo con las características técnicas de las instalaciones, superficie, región y antigüedad, permita iniciar acciones tendientes a corregir desvíos. A partir de esto, se imple-

mentaron obras de recambio de tecnología en iluminación y aire acondicionado en tres sucursales y áreas de espacio común del edificio Perón 500. También se realizó el recambio en 41 sucursales de cartelera de marca externa que pasaron a tecnología led de iluminación.

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO (1)	2018
Energía eléctrica	17.670 MWh

1. Total anual 2018 consumido para áreas centrales y sucursales.

Como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en 2018 se obtuvo un ahorro energético de 3,17% en 154 sucursales, y 4,41% en tres sitios de áreas centrales.

INTENSIDAD ENERGÉTICA EN KWH/M <sup>2</sup> (1)	2018	2017
Sucursales	15,28	15,78
Áreas centrales	18,20	19,04

1. Cálculo para los meses de septiembre, octubre y noviembre.

### Distribución eficiente de caudales para disminuir viajes y consumo energético

El sistema "opticash" implementado por Banco Patagonia, le permite mejorar la gestión de la tesorería, optimizando la logística del efectivo. Así, la Entidad minimiza los envíos y baja costos por viajes y atesoramiento, como así también automatiza la administración de la logística con las empresas transportadoras. Igualmente, en 2018 se redefinió el modelo de entrega y retiro de documentación en sucursales. Así, se logró implementar la entrega y retiro simultáneo a fin de efficientizar recursos disminuyendo los viajes de las empresas distribuidoras de correspondencia.

Por otra parte, se efectuó una revisión integral de la documentación componente del legajo de caja originado en las sucursales, definiéndose la eliminación de documentación considerada redundante. Asimismo, se diseñó un circuito de envío proactivo de cajas y la utilización de un artículo de guarda en reemplazo de las cajas de AdeA. Esto permitirá optimizar el uso de los contenedores utilizados para la guarda, disminuyendo la cantidad de viajes derivados de sus traslados.

### Programa Triple E

Banco Patagonia implementó por primera vez el programa de eficiencia operativa denominado "Triple E: Eficiencia, Eficacia, Efectividad". Si bien el Banco venía realizando acciones en busca de la eficiencia operativa en sus procesos, este año se sumó a esta iniciativa impulsada por Banco do Brasil.

Su objetivo es lograr que Banco Patagonia sea más competitivo en el mercado actual, mejorando procesos, optimizando recursos y haciendo un uso eficiente de la inversión, incluso con reducción de costos operativos.

Como resultado, el Banco generó mejoras a partir de distintas iniciativas, incluidas:

- Célula LEAN: Con la centralización de la ejecución de los procesos en células específicas (Préstamos Hipotecarios, Alianzas comerciales, Apertura de cuentas Empresas y gestión de Productos Clientes fallecidos), se consigue un 30% en eficiencia operativa.<sup>7</sup>
- Monitoreo remoto: Creación del Centro de Monitoreo Remoto de Sucursales.<sup>8</sup>
- Opticash: Implementación de los

módulos predictivos para abastecimiento de efectivo en Sucursales y cajeros automáticos.<sup>9</sup>

- Alarmas ATM: Implementación de sistema monitoreo central de alarma de cajeros automáticos de la Provincia de Río Negro.
- Plataforma comercial: El Escaneado y la automatización de procesos de venta de productos Patagonia en Sucursales, permitió optimizar el proceso y efficientizar recursos en Área Central.
- PAD: La sustitución del formulario en papel para apertura de cuentas / venta productos y la implementación del uso de Pad para datos y firma electrónica, permitirá generar un ahorro de papel aproximado de 8.800.000 hojas, además de la logística de transporte y guarda de documentación, ya que la misma queda directamente archivada, en un sistema documental.
- Ahorro de energía: implementación de un plan de acción para generar ahorro de 5% de energía en edificios centrales y Sucursales.

7. Para más información ver sección Gestión de Calidad en el capítulo de Clientes.

8. Para más información ver sección Seguridad Física en el capítulo de Clientes.

9. Para más información ver sección Consumo de energía en este capítulo.

### Gestión de residuos

La gestión responsable de residuos es un aspecto clave en el compromiso de Banco Patagonia con el medio ambiente. Así, realiza la separación de residuos generados en la Sede Central y en las sucursales en línea con los procedimientos y requerimientos de los municipios correspondientes.

Extendiendo el compromiso de generar valor a partir de los materiales en desuso, el Banco continuó realizando la recolección y posterior donación de tapas plásticas al Hospital Garrahan, como parte de la campaña de reciclado de la Fundación de dicho hospital. En total, se donaron 120 kilos de plástico. Asimismo, se continúa con el programa de donación de equipos tecnológicos en desuso a la Asociación Civil Basura Cero, que recicla y reutiliza los mismos con fines sociales.

En cuanto a acciones de reutilización, en 2018 se realizaron 44 puestos de trabajo con material de tabiques de aglomerado que se transformaron en escritorios para el Proyecto Monitoreo Remoto de Seguridad. Además, en el caso particular de la sucursal Campo Grande, el 35% de la superficie está materializada con un contenedor marítimo reciclado originalmente para Centro de Atención y posteriormente sucursal.



## Concientización y capacitación

### La Hora del Planeta

Banco Patagonia acompañó la Hora del Planeta, campaña liderada por la Fundación Vida Silvestre apagando las marquesinas de sus edificios principales e invitando a sus colaboradores y clientes a que se sumen a la propuesta a través de una campaña de comunicación interna y externa. Así, durante esta campaña más de 20 municipios de siete provincias apagaron las luces de sus edificios más emblemáticos, con el fin de promover la conciencia sobre el cuidado del medio ambiente, la eficiencia energética y el cambio climático. Además, el 13 de mayo a las 8 hs. se realizó la Carrera por el Planeta en Costanera Sur con el fin de dar mayor visibilidad a la campaña. Allí participaron más de 1.000 corredores.

### Talleres en el marco del día mundial del medio ambiente

Con motivo del día del medio ambiente, se realizó una campaña interna de comunicación con el fin de fortalecer la separación diferenciada de residuos en la Sede central y las sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. También se realizaron charlas en cada uno de los pisos de los dos edificios centrales del Banco. En ellas se brindaron conocimientos prácticos sobre cómo reducir, reutilizar y reciclar los residuos, promoviendo

un consumo responsable de los recursos. En línea con esta iniciativa, y en base al relevamiento realizado en las visitas de Clima a las Sucursales, se logró identificar a equipos comprometidos en la reducción de la utilización de vasos de plástico a los que se les hizo llegar sets de vasos de vidrio.

### Campaña 3 E

En el marco del Programa de Eficiencia Operativa denominado "Triple E: Eficiencia, Eficacia, Efectividad" que promueve el Banco en sus colaboradores, se llevó a cabo un encuentro con especialistas de la Asociación Civil Más Oxígeno, en la que participaron 40 colaboradores de áreas centrales en forma presencial y 15 colaboradores de sucursales, que pudieron sumarse vía aula virtual. Este programa fue acompañado con una campaña interna de comunicación que transmitió de forma práctica algunos Ecotips para aplicar en las oficinas, con el fin de promover el uso consciente de electricidad, agua, papel y otros recursos.

### Campaña Yo reciclo

Programa con empleados para que realicen una correcta separación de residuos.



# BANCOPATAGONIA

**BANCOPATAGONIA**

**Sector Cajas** ↓  
(Primer Piso)

**Atención** ↑  
**Grandes**  
**Empresas**

**Atención** ←  
**Exclusiva**  
**Alta Renta**

**Atención** ↓  
**Empresas**  
(Planta Baja)

**Atención** ↓  
**Personas**  
(Planta Baja)

Atención  
Empresas

## Cierre

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

27 de febrero de 2019

# ANEXO I

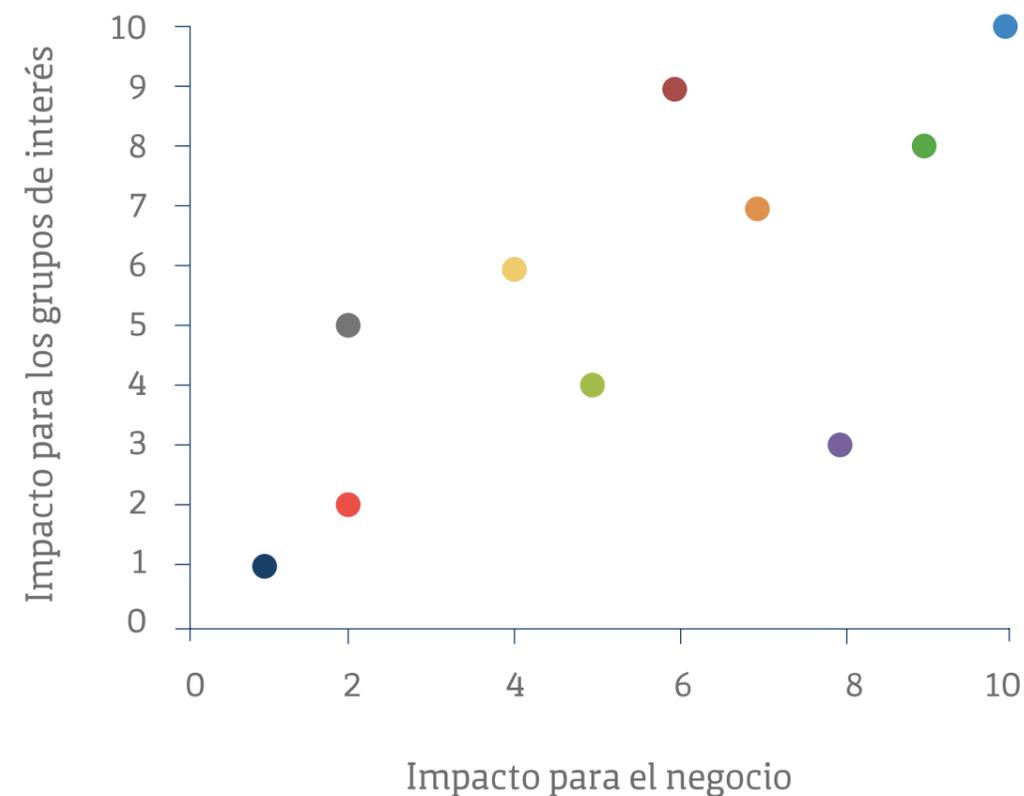
## Índice de contenidos GRI

### Análisis de Materialidad

A partir de un Análisis de Materialidad realizado en 2015, con la participación de grupos de interés internos y externos, Banco Patagonia identificó 10 temas relevantes para su gestión, con el objetivo de orientar sus acciones, programas e iniciativas para la generación de valor económico, social y ambiental.

A lo largo de estos años, se profundizaron los temas seleccionados y se los relacionaron con acciones del Banco para poder monitorearlos y mejorarlos. En 2018, el foco estuvo puesto en la migración al nuevo esquema de reporte integrado y en la profundización del cumplimiento de la opción esencial de los Estándares GRI.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



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

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

TEMAS MATERIALES	ACCIONES DE BANCO PATAGONIA	ESTÁNDARES GRI ASOCIADOS	GRUPOS DE INTERÉS INVOLUCRADOS
<b>ÉTICA Y TRANSPARENCIA</b>			
Código de ética y mecanismos de reclamos ante temas éticos y de conflicto de intereses.	Normas, políticas y códigos internos que guían su accionar. (p. 97-98)	Anticorrupción	Accionistas Clientes Colaboradores Sociedad Proveedores
Capacitación en prevención de lavado de activos y terrorismo.	Cursos internos y externos para los colaboradores sobre Prevención de lavado de activos, Fraude, Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Continuidad del Negocio (BCP), entre otros. (p. 100-101)		
<b>GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO</b>			
Gestión riesgos financieros, crediticios, operacionales y no financieros.	Política de Gestión Integral de Riesgos conforme a los lineamientos establecidos por el B.C.R.A. y en línea con Basilea. (p. 84-96)	Anticorrupción Tema propio: Evaluación de implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos sobre productos.	Accionistas Clientes Colaboradores Sociedad Proveedores
Gestión de riesgos sociales y ambientales en el otorgamiento de créditos.	Política de Créditos y Sistema de Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales para el análisis de las operaciones de crédito. (p. 84-98, 185-186)		
Mecanismos control para la lucha contra la corrupción y prevención de delitos financieros.	Productos y transacciones alcanzados por la Parametrización de Prevención de Lavado de Activos (PLA) y Financiamiento del Terrorismo (FT). (p. 100-101)		
Control de gestión y auditorías.	Control interno realizado por el Comité de Auditoría regulado por la CNV, con mayoría de Directores independientes, y la Comisión Fiscalizadora. (p. 74-79)		
<b>EXPERIENCIA DE SERVICIO DEL CLIENTE</b>			
Medición de la satisfacción del cliente.	Encuestas de calidad de atención de sucursales, sistema NPS (Net Promoted Score), estudios segmentados por tipo de negocio y encuestas internas a clientes. (p. 129-131)	Experiencia de servicio del cliente Marketing y etiquetado. Tema propio: Experiencia de servicio del cliente.	Clientes Colaboradores
Beneficios al cliente.	Oferta de servicios diferenciados: Acciones comerciales en fechas especiales, Alianzas comerciales con socios estratégicos, Club Patagonia, eventos de fidelización, relacionamiento y captación de clientes. (p. 128)		
Desarrollo de canales de atención y comunicación digitales.	Patagonia e-bank, Patagonia Móvil, Programa de Venta sin papel, Proyecto de digitalización de legajos. (p. 111-114, 187-189)		
<b>SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>			
Seguridad personal de los clientes.	Políticas, manuales y prácticas de seguridad, y realiza controles internos y auditorías externas en sucursales. (p. 97-98, 129-131, 133-134)	Salud y seguridad de los clientes. Privacidad del cliente. Prácticas en materia de seguridad. Formación y enseñanza.	Clientes Accionistas Colaboradores
Seguridad en el manejo de datos y privacidad de la información.	Controles digitales de seguridad a partir de la aplicación de nuevas tecnologías, certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alineado a la norma ISO 27001. (p. 135)		
Capacitación en seguridad de la información y personal a colaboradores según corresponda.	Plan de Capacitación y Concientización que incluyó inducciones para nuevos colaboradores y concientización digital, e-learning de "Seguridad de la Información", capacitaciones a clientes externos a través de la web institucional del Banco, redes sociales y correo electrónico. (p. 100-101, 133-134, 142-144)		
<b>INCLUSIÓN FINANCIERA</b>			
Accesibilidad a sucursales.	Cajeros automáticos adaptados con una aplicación especial para personas no videntes, y sucursales que cuentan con rampas y asesores para personas con problemas de motricidad. (p. 132)	Comunidades locales. Tema propio: Inclusión financiera.	Sociedad - Clientes
Productos y servicios para personas de grupos vulnerables, personas no bancarizadas y/o con accesos restringidos.	Productos, servicios y beneficios para el segmento de jóvenes universitarios, y convenios y acuerdos para financiamiento productivo al sector agropecuario. (p. 120-123, 162-166)		
Educación financiera.	Talleres de inclusión y educación financiera para niños, jóvenes y personas de la tercera edad, junto a organizaciones de la sociedad civil aliadas. (p. 159-161)		

<b>DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES</b>			
Desarrollo de carrera.	Publicación de búsquedas internas, Modelo de Gestión del Talento con reuniones para diseñar propuestas de fidelización de colaboradores con Alto Potencial. (p. 141)	Empleo. Formación y enseñanza	Colaboradores
Evaluación a colaboradores.	Proceso de Gestión del Desempeño para acompañar el desarrollo de los equipos de trabajo, realización de talleres orientados a evaluadores, lanzamiento del Plan de Desarrollo Individual. (p. 145-146)		
Gestión del clima laboral	Programa Visitas a Sucursales el Banco con espacios de diálogo con colaboradores y de intercambio de información útil. Organización de los Juegos Banco Patagonia con actividades deportivas y recreativas, Programa de Asistencia al Empleado (PAE) para acompañar a colaboradores y familiares directos que atravesaron situaciones críticas, Celebración de Un Día Distinto con actividades y sorpresas. (p. 146-152)		
<b>USO RACIONAL DE LOS RECURSOS</b>			
Uso responsable de la energía y agua.	Líneas de trade y líneas financieras con bancos multilaterales y de desarrollo, con el objetivo de mejorar la eficiencia energética. Diseño edilicio y cartelería respete lo más posible el entorno en sucursales ubicadas en zonas con valor de biodiversidad. (p. 185-186, 191-192)	Materiales. Energía.	Sociedad
Gestión sustentable del papel.	Programa venta sin papel que incluye digitalización de legajos y resúmenes. Eliminación de impresión de folletería gráfica, y de diarios recibidos en papel reemplazados por versiones digitales (p. 187-188)		
Separación de residuos.	Programa de separación de residuos en Edificios Centrales y sucursales, y reutilización o donación de mobiliario. (p. 193)		
<b>PROGRAMAS DE DESARROLLO DE LA COMUNIDAD LOCAL</b>			
Programas de cultura.	Apoyo a organizaciones en el desarrollo de proyectos orientados a la promoción cultural. (p. 173)	Desempeño Económico. Comunidades locales. Tema propio: Inclusión financiera	Sociedad
Voluntariado.	Programa de voluntariado corporativo "Voluntarios Patagonia" tiene como objetivo acompañar el espíritu solidario de los colaboradores, consolidar la conciencia comunitaria y promover el sentido de pertenencia. (p. 166-172)		
Emprendedurismo.	Programa "Banco Patagonia Emprende", Programa de Fortalecimiento a Emprendedores de la provincia de Río Negro, Mentas Transformadoras (p. 162-166)		
<b>PROGRAMAS DE EDUCACIÓN</b>			
Apoyo a la educación formal.	Programa "Escuelas Activas", Desafío Banco Patagonia, Promoción de Lectura y de Escritura en escuelas junto a Fundación Ruta 40 (p. 159-161)	Comunidades locales. Tema propio: Educación financiera.	Sociedad
Educación financiera.	Programa "Planificá tu futuro" junto a Junior Achievement, Programa "Un click de confianza" para la tercera edad. (p. 161)		
Programa Universidades.	Desarrollo de los estudiantes de Universidades Nacionales, a través de becas de formación e investigación y acompañando a las áreas de extensión en eventos deportivos, programas culturales, jornadas de formación, entrega de premios y reconocimientos, equipamiento y en la implementación de acciones de inversión social en las comunidades cercanas. (p. 161)		
Alianzas estratégicas con organizaciones e instituciones.	Generación de alianzas estratégicas con el objetivo de generar juntos iniciativas de impacto social, de la mano de quienes trabajan en el campo de acción y son expertas en las diferentes temáticas en las que el Banco hace foco en su inversión. (p. 29, 185-186)		
<b>CRITERIOS DE CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES</b>			
Proceso de selección y evaluación.	Proceso de compras detallado en el manual de compras y contrataciones. Incorporación de criterios de sustentabilidad en los pedidos de información inicial para evaluación de proveedores (RFI) (p. 180)	Prácticas de adquisición. Evaluación social de los proveedores. Evaluación ambiental de proveedores.	Proveedores

## Índice de Contenidos GRI

La Memoria Anual Integrada 2018 de Banco Patagonia se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial. 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.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>			
<b>Contenidos Generales</b>			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	9	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	28, 110, 115-123	
	102-3 Ubicación de la sede	Buenos Aires, Argentina	
	102-4 Ubicación de las operaciones	Argentina	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	9	
	102-6 Mercados servidos	28, 110, 115-123	
	102-7 Tamaño de la organización	28-29, 35-43, 139-140	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	139-140	
	102-9 Cadena de suministro	177	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	110	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	61-65, 84-89, 185	
	102-12 Iniciativas externas	9, 186	
	102-13 Afiliación a asociaciones	29	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-7	
	102-15 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	61-65, 84-89, 185	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	61-65, 97-98	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	97-98	
	102-18 Estructura de gobernanza	69, 74-79	
	102-19 Delegación de autoridad	69-73	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Banco Patagonia cuenta con un área de RSE que depende de la Gerencia de Clima Organizacional, dependiente de la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Hu-mano y Clima Organizacional, que es la responsable de la coordinación de los programas de inversión social y de las acciones relacionadas con la gestión de sustentabilidad desarrolladas en conjunto con otras áreas del Banco.	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	73 Los grupos de interés están representados a través de los miembros de las Superintendencias y Gerencias Ejecutivas que dependen directamente del Directorio, y responden a sus expectativas y necesidades.	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	69, 74-79 <a href="http://www.bancopatagonia.com/institucional/organizacion/autoridades.php">http://www.bancopatagonia.com/institucional/organizacion/autoridades.php</a> Ninguno de los miembros del Directorio pertenece a minorías.	
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente de Banco Patagonia no ocupa un cargo ejecutivo.	
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	70-71	
	102-25 Conflictos de intereses	73, 90-95, 208-209	
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	70-71	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	70-71	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	71	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	75-79, 84-90	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	84-101	
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	75-79, 84-90 La frecuencia de los análisis y estudios sobre riesgos económicos, sociales y ambientales varía según la herramienta utilizada. Se realizan evaluaciones anuales y también periódicas en el marco de las reuniones de Directorio y de Superintendentes.	
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Directorio del Banco es quien revisa y aprueba la Memoria Anual Integrada.	
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	198-201 El Directorio conoce las opiniones y expectativas significativas de los grupos de interés a través de las presentaciones de los estudios de mercado, encuestas de satisfacción, análisis del clima laboral, evaluación de los programas sociales, entre otros. Son preocupaciones importantes aquellas mencionadas en el Plan Estratégico 2016-2018 y los temas seleccionados en el Análisis de Materialidad.	
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	198-201	
	102-35 Políticas de remuneración	80, 221-222	
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	80, 221-222	
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	80, 221-222	
	102-38 Ratio de compensación total anual	No reportamos esta información por cuestiones de confidencialidad debido al contexto de nuestro país, con el fin de cuidar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la compañía.	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	No reportamos esta información por cuestiones de confidencialidad debido al contexto de nuestro país, con el fin de cuidar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la compañía.	
	102-40 Lista de grupos de interés	63	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	139	
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	63	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	63-64, 73, 98, 111-114, 129-131, 146-147, 149-151, 158, 181, 198-201	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	63-64, 98, 129-131, 146-147, 149-151, 198-201	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	9	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	198-201	
	102-47 Lista de temas materiales	198-201	
	102-48 Reexpresión de la información	La información presentada en el informe no afecta la comparabilidad con informes anteriores.	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Banco Patagonia presenta por primera vez su Memoria Anual Integrada, siguiendo el marco de referencia proporcionado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado ("IIRC").	
	102-50 Periodo objeto del informe	9	
	102-51 Fecha del último informe	Año 2017	
	102-52 Ciclo de presentación de memoria	Anual	
	102-53 Punto de contacto para preguntas acerca del reporte	Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional rse@bancopatagonia.com.ar (011)4323-5517 Avenida de Mayo 701, Ciudad Autónoma de Buenos Aires	
	102-54 Declaración de reportar acorde a los Estándares del GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.	
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	202-206	
	102-56 Verificación Externa	208-209	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
<b>TEMAS MATERIALES</b>			
<b>Desempeño Económico</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7, 17-24, 28-29, 61-65	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71, 74-76, 79, 81, 84-90, 158	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	29, 157	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	185-186	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Además del plan de prestaciones establecido según la ley laboral, no existe un fondo independiente para tal propósito para nuestros colaboradores.	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	No se registraron ayudas significativas otorgadas por el gobierno.	
<b>Prácticas de adquisición</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 175-177	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	178-180	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	177	
<b>Anti-corrupción</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 92-101	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	92-101	
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	92-96	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti-corrupción	92-96, 100-101, 177	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se han registrado casos confirmados de corrupción.	
<b>Materiales</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 183-185, 187-190	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	185, 187-190	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	187-190	
	301-2 Insumos reciclados utilizados	El Banco no utiliza elementos reciclados para realizar productos y servicios primarios. Sin embargo, utiliza papel sustentable fabricado a partir de fibra de caña de azúcar.	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		No aplica por el tipo de negocio de Banco Patagonia.
<b>Energía</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 183-185, 191-192	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	185, 191-192	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	191-192	
	302-3 Intensidad energética	191-192	
	302-4 Reducción del consumo energético	191-192	
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	191-192, 194	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 175, 178-180	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	178-180	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	180	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Actualmente, no tenemos conocimiento de la existencia de impactos negativos significativos en la cadena de suministros por este concepto. No obstante lo mencionado se efectúa controles respecto del cumplimiento de las obligaciones previsionales de ciertos proveedores definidos como "críticos" por tener personal trabajando en nuestros edificios.	
<b>Empleo</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 137, 141, 146-149, 152-153	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141, 146-151	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	141	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	152-153	
	401-3 Permiso parental	153	
<b>Formación y enseñanza</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 142-146	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	142-146	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	142-145	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	142-145	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	145-146	
<b>Prácticas en materia de seguridad</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 133-134	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	133-134	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	133-134	
<b>Comunidades locales</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 155, 157, 159-166	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	158	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	157-166	
	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.	
<b>Evaluación Social de los proveedores</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 175, 178-180	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	178-180	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	180	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se registraron impactos significativos sobre aspectos sociales (Derechos humanos, prácticas laborales, impacto en la sociedad) en la cadena de suministros.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIÓN
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 97-98, 107, 130-131, 133-135	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	97-98, 130-131, 133-135	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	130-131, 133-135	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se han registrado casos derivados del incumplimiento de la normativa des-cripta.	
<b>Marketing y etiquetado</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	92-98	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	92-98	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	64	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han registrado incumplimientos en este sentido.	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han registrado incumplimientos en este sentido.	
<b>Privacidad del cliente</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	97-98, 135	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	97-98, 135	
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.	
<b>Educación financiera</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 155, 157, 159-161	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	158	
	Iniciativas realizadas sobre educación financiera para grupos de interés	159-161	
<b>Inclusión financiera</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 132, 155, 157, 162-166	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	132, 158	
	Iniciativas realizadas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	132, 162-166	
<b>Experiencia de servicio del cliente</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	198-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 129-131, 133-135	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	61-65, 129-131, 133-135	
	Porcentaje de satisfacción de clientes	129-130	
<b>Evaluación de implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos sobre productos</b>			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	98-201	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61-65, 185-186	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	88-90, 185-186	
	Cantidad de propuestas de crédito evaluadas en riesgos sociales y ambientales	185-186	

# ANEXO II - Informe de Aseguramiento Limitado de Contadores Independientes

A los señores Presidente y Directores de Banco Patagonia S.A.  
Tte. Gral. Juan Domingo Perón 500  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
CUIT: 30-50000661-3

## 1. Información objeto de análisis

Hemos sido contratados por la Dirección del Banco Patagonia S.A. (en adelante, "el Banco") para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre los indicadores de sustentabilidad informados en el acápite 2. de este informe, que se encuentran incluidos en la "Memoria Anual Integrada" correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018 (en adelante, "la Memoria").

## 2. Objeto del encargo

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

- Clientes
- Colaboradores
- Sociedad
- Proveedores
- Ambiente

## 3. 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").

Adicionalmente, la Dirección del Banco es responsable por: a) la información y las afirmaciones contenidas en la Memoria, b) la determinación de los objetivos del Banco, en relación con el desarrollo sustentable de resultados y de reporte, incluyendo la identificación de

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

## 4. 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 de la FACPCE, en lo que respecta a la Norma Internacional sobre Encargos de Seguridad 3000 - Encargos de Grado de Seguridad distintos de Auditorías o Revisiones 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.

## 5. Procedimientos realizados

Un encargo de aseguramiento limitado sobre un informe de sustentabilidad consiste en hacer indagaciones, principalmente a las personas responsables de la pre-

paración de la información presentada en el informe, y en la realización de procedimientos analíticos y en obtener evidencia mediante otros procedimientos, según se considere apropiado. Estos procedimientos incluyeron:

- Indagaciones con la Dirección para obtener un conocimiento sobre los procesos del Banco, con el objeto de determinar los asuntos relevantes para los grupos de interés del Banco.
- Entrevistas con la Dirección en relación a la estrategia de sustentabilidad, las políticas sobre asuntos significativos y su implementación.
- Entrevistas con el personal responsable de preparar la información incluida en la Memoria.
- Con relación a la información financiera incluida en el "Capítulo 4 Introducción al Banco" bajo el título "Banco Patagonia en números" indicada con (#) del informe, verificar que surjan de los estados financieros auditados del Banco al 31 de diciembre de 2018.
- Inspeccionar sobre bases selectivas, documentación para corroborar ciertas manifestaciones de la Dirección.

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

Este informe de aseguramiento limitado ha sido preparado para el 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.

## 6. Independencia

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

## 7. Conclusión

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

Sobre la base del trabajo descrita en el acápite 4. del presente informe, no surgieron indicios que nos lleven a pensar que los indicadores de sustentabilidad informados en el acápite 2., que se encuentran incluidos en la Memoria del Banco al 31 de diciembre de 2018, 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, 21 de febrero de 2019

KPMG

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

Mabel F. Casillas

Socia

Contadora Pública (UBA)

CPCECABA T° 195 F° 103

# ANEXO III

## Informe sobre el grado de cumplimiento del código de gobierno societario al 31-12-18

Cumplimiento			
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)
<b>PRINCIPIO I. TRANSPARENTAR LA RELACION ENTRE LA EMISORA, EL GRUPO ECONÓMICO QUE ENCABEZA Y/O INTEGRA Y SUS PARTES RELACIONADAS</b>			
<b>Recomendación I.1: Garantizar la divulgación por parte del Órgano de Administración de políticas aplicables a la relación de la Emisora con el grupo económico que encabeza y/o integra y con sus partes relacionadas.</b>	<b>X</b>		<p>El Directorio ha establecido una política respecto de la "celebración de actos o contratos entre Banco Patagonia y una parte relacionada por un monto relevante", cuyos principales lineamientos prevén que previamente a celebrar un contrato con una parte relacionada por un monto superior al 1% del patrimonio, se de intervención a las áreas responsables de asistir al Directorio para coordinar el cumplimiento de los recaudos para la autorización de estas transacciones conforme los artículos 72 y 73 de la Ley 26.831.</p> <p>Una vez que el Directorio, o alguno de sus miembros, recibe para su autorización, una operación con una parte relacionada y por un monto superior al 1% del patrimonio, requiere al Comité de Auditoría la revisión de dicha operación, a fin de que emita una opinión en un plazo máximo de cinco días hábiles, sobre si las condiciones de la operación son razonablemente adecuadas a las condiciones de mercado. El Directorio podrá, si lo considera necesario, solicitar el pronunciamiento de firmas evaluadoras independientes.</p> <p>Si del pronunciamiento solicitado surge que las condiciones de la operación no son calificadas como razonablemente adecuadas al mercado, bajo consideración del Directorio, la operación debe ser sometida a aprobación previa de la asamblea de accionistas.</p> <p>Si las condiciones de la operación son consideradas como razonablemente adecuadas a condiciones normales y habituales del mercado, el Directorio somete a aprobación y documenta en actas el sentido del voto de cada Director. Se pone a disposición de los accionistas el informe del Comité de Auditoría, y, en su caso los informes de las firmas evaluadoras independientes, al día siguiente hábil de haberse adoptado la pertinente resolución del Directorio. Asimismo, la operación se informa al mercado publicando su autorización, conforme al Régimen de Transparencia de la Oferta Pública, en la Autopista de la Información Financiera (AIF) de la Comisión Nacional de Valores (<a href="http://www.cnv.gov.ar">www.cnv.gov.ar</a>), en el Boletín de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires (BCBA/BYMA) y en el Mercado Abierto Electrónico.</p> <p>Con respecto a la asistencia financiera, cualquiera sea el monto que se otorgue a empresas o personas vinculadas, está sujeta a límites determinados por el Banco Central de la República Argentina ("BCRA"), que se determinan en función de su capital de nivel uno y de su nota "CAMELBIG" (otorgada por la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias del BCRA) y por la clase de financiación otorgada. La Comisión Fiscalizadora emite informes mensuales sobre el cumplimiento de este régimen.</p>

Cumplimiento			
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)
<b>Recomendación I.2: Asegurar la existencia de mecanismos preventivos de conflictos de interés.</b>	<b>X</b>		<p>El Directorio y la Comisión Fiscalizadora tienen su actuación limitada por expresas disposiciones del artículo 271 y concordantes de la Ley General de Sociedades N° 19.550.</p> <p>El Código de Gobierno Societario adoptado por Banco Patagonia, contempla que, de verificarse el caso que algún accionista tenga un conflicto de intereses con el Banco, en oportunidad del tratamiento de un tema particular en la Asamblea de Accionistas, dicho accionista debe abstenerse de formar parte del tratamiento y votación del tema en cuestión, debiendo quedar dicha abstención y su motivo asentados en el Acta correspondiente. Adicionalmente, dicho 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.</p> <p>Sin perjuicio de ello Banco Patagonia cuenta con un Código de Ética, aplicable a todos sus integrantes, que incluye un punto sobre el "conflicto de intereses". En el mismo se identifican los posibles casos de conflicto entre los intereses personales y los intereses del negocio o sus clientes que se deberán evitar. En aquellos casos que surjan cuestiones interpretativas de dicho Código, las mismas serán resueltas en el ámbito del Comité de Ética.</p> <p>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, a fin de evitar posibles conflictos de interés.</p>
<b>Recomendación I.3: Prevenir el uso indebido de información privilegiada.</b>	<b>X</b>		<p>La Entidad cuenta con una política interna sobre publicidad y comunicación de la información, aplicable también a sus Sociedades controladas. Dicha política ha sido aprobada por el Directorio y comunicada a toda la Organización. Mediante la misma, quedan comprendidos en el deber de guardar estricta reserva 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.</p> <p>Asimismo, el Código de Ética de la Entidad destina un punto a la confidencialidad de la información con la que todos los integrantes de la misma se deben desenvolver, y el 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, define los aspectos relacionados al uso de información privilegiada o reservada y el deber de guardar reserva.</p>
<b>PRINCIPIO II. SENTAR LAS BASES PARA UNA SÓLIDA ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA EMISORA</b>			
<b>Recomendación II. 1: Garantizar que el Órgano de Administración asuma la administración y supervisión de la Emisora y su orientación estratégica.</b>			
II.1.1 el Órgano de Administración aprueba:			
II.1.1.1 el plan estratégico o de negocio, así como los objetivos de gestión y presupuestos anuales,	<b>X</b>		<p>El Directorio aprueba el Plan de Negocios y Proyecciones, en el marco de lo establecido por la normativa del BCRA.</p> <p>El Plan de Negocios comprende la definición de la estrategia de negocio adoptada, junto con la instrumentación de políticas y la proyección de las metas y objetivos fijados para su logro.</p> <p>Las Proyecciones reflejan el impacto del Plan de Negocios en el Balance y en el cumplimiento de las regulaciones prudenciales, mediante la proyección de valores, bajo supuestos proporcionados por el BCRA.</p> <p>Adicionalmente el Directorio aprueba anualmente el presupuesto para el ejercicio siguiente, realizando un seguimiento mensual del mismo.</p>
II.1.1.2 la política de inversiones (en activos financieros y en bienes de capital), y de financiación,	<b>X</b>		<p>En el Plan de Negocios y Proyecciones aprobado por el Directorio, según lo explicado en II.1.1.1., se incluye la política de inversiones</p>
II.1.1.3 la política de gobierno societario (cumplimiento Código de Gobierno Societario),	<b>X</b>		<p>El Directorio ha aprobado un Código de Gobierno Societario, que contempla los lineamientos dados a conocer por el BCRA y por la Comisión Nacional de Valores ("CNV"), el cual es revisado y actualizado, de corresponder, semestralmente. El Directorio y la Alta Gerencia son los responsables de velar por su cumplimiento.</p>

Cumplimiento			
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)
II.1.1.4 la política de selección, evaluación y remuneración de los gerentes de primera línea,	X		<p>El Manual de Desarrollo Humano y Clima Organizacional, aprobado por el Directorio, describe las funciones, procesos y prácticas, vinculadas a la selección, evaluación y remuneración de todos los empleados del Banco.</p> <p>El objetivo de la política de selección e incorporación del personal, es contar con personal idóneo, conforme a las necesidades del Banco, privilegiando en el proceso de selección las competencias, condiciones éticas profesionales y el criterio de no discriminación por razones de cualquier tipo, generando oportunidades de desarrollo para los colaboradores cuando éstos tuvieran las competencias adecuadas, priorizando y promoviendo la cobertura interna.</p> <p>Adicionalmente, a los efectos de que el Directorio pueda verificar que los miembros de la Alta Gerencia, no se encuentren comprendidos en las inhabilidades previstas en la Ley de Entidades Financieras, y cuenten y mantengan los antecedentes que acrediten su idoneidad, competencia, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional, se realiza un procedimiento aplicable a sí mismo y a sus Sociedades controladas, para que, antes de asumir la función y anualmente se puedan verificar estas condiciones.</p> <p>Con respecto a las remuneraciones el Directorio ha aprobado la Política de Compensación, cuyo principio general es 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.</p>
II.1.1.5 la política de asignación de responsabilidades a los gerentes de primera línea,	X		<p>A los efectos de una precisa y eficiente asignación de responsabilidades a todos los niveles gerenciales, acorde con el modelo de negocios aprobado, que garantice una mayor celeridad y agilidad en los procesos y operaciones, el Directorio ha aprobado una macroestructura organizacional, formalizada con las misiones y funciones de cada área en el Manual de Organización.</p> <p>Adicionalmente, en el Código de Gobierno Societario se definen las responsabilidades generales de la Alta Gerencia o Gerencia de primera línea.</p>
+II.1.1.6 la supervisión de los planes de sucesión de los gerentes de primera línea,	X		<p>El Manual de Desarrollo Humano y Clima Organizacional, aprobado por el Directorio, define que en todo proceso de cobertura de vacantes tendrán prioridad los candidatos internos. Para ello se ha diseñado una amplia oferta de capacitación interna y externa, promoviendo la formación del personal y evaluando necesidades puntuales en función de futuros puestos a ocupar.</p>
II.1.1.7 la política de responsabilidad social empresaria	X		<p>En Banco Patagonia la Responsabilidad Social Empresaria es el compromiso voluntario que asume la Organización junto a sus grupos de interés, de brindar respuestas simples y claras a sus necesidades, garantizar la transparencia del gobierno corporativo, promover el desarrollo de los colaboradores y acompañar el crecimiento de las economías regionales. Para llevar a cabo dicha gestión, el Directorio ha aprobado una política, estableciendo los lineamientos para realizar acciones puntuales en los ámbitos de la cultura, la educación, el emprendedurismo, el fortalecimiento local y el medio ambiente, promoviendo a su vez el voluntariado corporativo. Dicha política también considera el alcance territorial, la estrategia, la estructura del área y sus funciones. El Banco cuenta con un área específica para llevar a cabo estas acciones. Asimismo, anualmente se presenta el informe de responsabilidad social empresaria bajo los lineamientos de la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) que es aprobado por Directorio.</p>
II.1.1.8 las políticas de gestión integral de riesgos y de control interno, y de prevención de fraudes,	X		<p>El Directorio es el máximo responsable de establecer una estrategia adecuada para la gestión integral de riesgos, aprobando las diferentes políticas, como así también del control interno de la Entidad. En este sentido, tiene aprobadas, entre otras, las políticas sobre gestión de los riesgos de crédito, liquidez, mercado, tasa de interés, estratégico, reputacional, operacional, de tecnología y de modelo, como así también sobre la gestión de fraudes, ilícitos e irregularidades, controles internos y sobre la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.</p>
II.1.1.9 la política de capacitación y entrenamiento continuo para miembros del Órgano de Administración y de los gerentes de primera línea,  De contar con estas políticas, hacer una descripción de los principales aspectos de las mismas.	X		<p>El Directorio de Banco Patagonia promueve la capacitación permanente para todos los integrantes de la Organización. Se aprueba anualmente un presupuesto de capacitación, ofreciendo una amplia variedad de actividades de capacitaciones interna y externa. Además, tanto Directores como Gerentes participan activamente de diversos foros de la industria y de las asociaciones de bancos, así como conferencias y eventos de economistas y de profesionales especializados en materia bancaria. Asimismo ver lo informado en el punto II.7.1.</p>

Cumplimiento			
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)
II.1.2 De considerar relevante, agregar otras políticas aplicadas por el Órgano de Administración que no han sido mencionadas y detallar los puntos significativos.	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Prácticas Bancarias: brinda un marco de referencia para la relación entre los clientes y la Entidad en la prestación de servicios bancarios.</li> <li>Protección de datos personales: establece el marco regulatorio a fin de garantizar a todos los clientes un adecuado tratamiento de la información personal suministrada oportunamente.</li> <li>Manual de atención a los usuarios de servicios financieros: establece procedimientos y pautas para el adecuado funcionamiento y control de la operatoria de atención al cliente.</li> <li>Política de calidad de datos de personas y clientes: establece los lineamientos y procedimientos de identificación, registro, almacenamiento y actualización de los datos de personas y clientes.</li> <li>Políticas sobre prevención y control del lavado de activos y financiamiento del terrorismo: establece pautas y procedimientos para minimizar los riesgos en la materia y el cumplimiento de la normativa aplicable.</li> <li>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, establece la política y los procedimientos correspondientes a las normas legales y éticas aplicables (ver VIII.1.).</li> <li>Política sobre Publicidad y Comunicación de la Información: establece los lineamientos para proveer en forma oportuna y correcta toda información pública pertinente.</li> <li>Política sobre requisitos mínimos de divulgación de la información: establece los lineamientos para la publicación de la información necesaria de acuerdo a las normas del BCRA sobre Disciplina de Mercado.</li> <li>Política de Gestión del Canal de Denuncias – Línea Ética (ver VIII.2)</li> </ul>
II.1.3 La Emisora cuenta con una política tendiente a garantizar la disponibilidad de información relevante para la toma de decisiones de su Órgano de Administración y una vía de consulta directa de las líneas gerenciales, de un modo que resulte simétrico para todos sus miembros (ejecutivos, externos e independientes) por igual y con una antelación suficiente, que permita el adecuado análisis de su contenido. Explicitar.	X		<p>La estructura organizacional de Banco Patagonia, así como la existencia de diversos Comités y estratégica selección de sus integrantes, han sido diseñados no solo para garantizar una precisa asignación de responsabilidades, sino también para asegurarse que tanto el Directorio, así como los distintos niveles gerenciales, puedan contar con la información necesaria en forma oportuna, de modo de garantizar la toma de decisiones suficientemente documentadas.</p> <p>Las reuniones del Directorio se celebran al menos una vez por mes, son convocadas con una antelación de 48hs. hábiles, y el área a cargo de la Secretaría del Directorio, brinda el soporte administrativo, para que los respaldos de la información sobre los temas que debe aprobar o tomar conocimiento estén a disposición de todos los miembros de dicho Órgano y de la Comisión Fiscalizadora al momento de la convocatoria.</p> <p>En los Comités, creados por el Directorio bajo su supervisión, participa al menos un Vicepresidente o el Presidente, y el máximo responsable del área correspondiente. Posteriormente, el Directorio en sus reuniones toma conocimiento de los temas tratados por cada Comité, contando con la documentación de soporte correspondiente.</p>
II.1.4 Los temas sometidos a consideración del Órgano de Administración son acompañados por un análisis de los riesgos asociados a las decisiones que puedan ser adoptadas, teniendo en cuenta el nivel de riesgo empresarial definido como aceptable por la Emisora. Explicitar.	X		<p>Banco Patagonia cuenta con las Políticas y Manuales de Procedimientos para la Gestión integral de los Riesgos.</p> <p>Asimismo, con la aprobación del Directorio, se establecen umbrales y límites para cada una de las exposiciones a los riesgos significativos. Todos los temas que son sometidos a consideración del Directorio, siempre que pudiesen tener algún impacto eventual en el riesgo empresarial, son previamente tratados en los Comités de Riesgo Global (CRG) y/o de Riesgo Operacional (CRO), de modo tal, de que lleguen al Directorio acompañados de todas las justificaciones técnicas y metodológicas necesarias, junto con sus impactos económicos y/o financieros potenciales.</p> <p>El Banco cuenta con una reglamentación interna que describe el proceso a considerar para elevar los distintos temas para deliberación del Directorio, la que incluye una detallada explicación de los motivos que hacen necesaria la aprobación, justificaciones y/o análisis de mercado, y las autorizaciones necesarias.</p>
<b>Recomendación II.2: Asegurar un efectivo Control de la Gestión de la Emisora.</b> Responder si: El Órgano de Administración verifica			
II.2.1 el cumplimiento del presupuesto anual y del plan de negocios,	X		<p>El Directorio ha creado la Gerencia Ejecutiva de Planeamiento, Marca y Comunicación, bajo su dependencia directa. En esta Gerencia, se confecciona el presupuesto anual y el plan de negocios, se realiza el control de la gestión, la detección de los desvíos y el análisis de variaciones.</p>
II.2.2 el desempeño de los gerentes de primera línea y su cumplimiento de los objetivos a ellos fijados (el nivel de utilidades previstas versus el de utilidades logradas, calificación financiera, calidad del reporte contable, cuota de mercado, etc.). Hacer una descripción de los aspectos relevantes de la política de Control de Gestión de la Emisora detallando técnicas empleadas y frecuencia del monitoreo efectuado por el Órgano de Administración.	X		<p>A efectos de monitorear la gestión del Banco, el Directorio verifica la implementación de estrategias y políticas, el cumplimiento del presupuesto y controla el desempeño de las gerencias en relación con los objetivos fijados y las utilidades previstas. Mensualmente se distribuye y analiza entre los Directores y gerentes de primera línea un "tablero de comando" que resume la evolución de las principales variables, líneas de negocios e índices, comparándolos con los parámetros presupuestados.</p>

Cumplimiento			
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)
<b>Recomendación II.3: Dar a conocer el proceso de evaluación del desempeño del Órgano de Administración y su impacto.</b> Responder si:			
II.3.1 Cada miembro del Órgano de Administración cumple con el Estatuto Social y, en su caso, con el Reglamento del funcionamiento del Órgano de Administración. Detallar las principales directrices del Reglamento. Indicar el grado de cumplimiento del Estatuto Social y Reglamento.	X		<p>El Estatuto Social reglamenta la constitución y funcionamiento del Directorio, sus atribuciones están explicitadas en el artículo 13 del mismo y en su Reglamento Interno de funcionamiento. Cada uno de sus miembros cumple con la totalidad de sus disposiciones.</p> <p>El Reglamento tiene por objeto regir el funcionamiento y/o las actividades del Directorio, el ejercicio de sus atribuciones, derechos y obligaciones de sus miembros.</p> <p>Asimismo, en el Código de Gobierno Societario se detallan funciones específicas del Órgano.</p>
II.3.2 El Órgano de Administración expone los resultados de su gestión teniendo en cuenta los objetivos fijados al inicio del período, de modo tal que los accionistas puedan evaluar el grado de cumplimiento de tales objetivos, que contienen tanto aspectos financieros como no financieros. Adicionalmente, el Órgano de Administración presenta un diagnóstico acerca del grado de cumplimiento de las políticas mencionadas en la Recomendación II, ítems II.1.1 y II.1.2. Detallar los aspectos principales de la evaluación de la Asamblea General de Accionistas sobre el grado de cumplimiento por parte del Órgano de Administración de los objetivos fijados y de las políticas mencionadas en la Recomendación II, puntos II.1.1 y II.1.2, indicando la fecha de la Asamblea donde se presentó dicha evaluación.	X		<p>Anualmente, el Directorio expone los resultados de su gestión con la emisión de los Estados Financieros auditados y la Memoria, los que están disponibles para los accionistas en forma previa a la Asamblea que los debe considerar. Tal como lo dispone la Ley General de Sociedades N° 19.550, la Memoria es un informe complementario a los Estados Contables, que brinda el Directorio a los Accionistas, en la cual, entre otras explicaciones, se detallan los aspectos de la gestión más importantes ocurridos en el año, las razones sobre el estado actual de los negocios, las proyecciones futuras y las razones de las variaciones significativas del activo, pasivo y resultados. La Comisión Fiscalizadora debe opinar en su informe anual sobre la Memoria del Directorio, y los Accionistas pueden pedir las explicaciones y/o ampliaciones que consideren necesarias.</p> <p>Sin perjuicio de ello, en forma previa a cada Asamblea anual ordinaria de Accionistas, el Directorio realiza una autoevaluación de su desempeño como Órgano.</p> <p>En la Asamblea de Accionistas se somete a consideración la gestión del Directorio y los actos que han llevado a cabo, que hasta la fecha han sido aprobadas sin objeción alguna. La última Asamblea de Accionistas que aprobó la gestión del Directorio fue realizada el 25 de abril de 2018.</p>
<b>Recomendación II.4: Que el número de miembros externos e independientes constituyan una proporción significativa en el Órgano de Administración.</b> Responder si:			
II.4.1 La proporción de miembros ejecutivos, externos e independientes (éstos últimos definidos según la normativa de esta Comisión) del Órgano de Administración guarda relación con la estructura de capital de la Emisora. Explicitar.	X		<p>La Asamblea de accionistas ha designado nueve Directores Titulares. Al 31 de diciembre de 2018 y a la fecha de emisión del presente Informe, dos de ellos revisten la condición de independientes. Banco Patagonia considera que guarda relación con la estructura de su capital, del que un 16,44% corresponde a acciones que fueron colocadas por oferta pública.</p> <p>Cabe aclarar que, de acuerdo a la Comunicación "A" 6502 y 6608 del BCRA, Banco Patagonia no puede tener Directores que cumplan funciones ejecutivas en la Entidad.</p>
II.4.2 Durante el año en curso, los accionistas acordaron a través de una Asamblea General una política dirigida a mantener una proporción de al menos 20% de miembros independientes sobre el número total de miembros del Órgano de Administración. Hacer una descripción de los aspectos relevantes de tal política y de cualquier acuerdo de accionistas que permita comprender el modo en que miembros del Órgano de Administración son designados y por cuánto tiempo. Indicar si la independencia de los miembros del Órgano de Administración fue cuestionada durante el transcurso del año y si se han producido abstenciones por conflictos de interés.	X		<p>Según el Estatuto Social, el Directorio estará compuesto por un mínimo de siete y un máximo de nueve Directores Titulares, que son elegidos por un plazo de tres ejercicios. Por Asamblea de Accionistas se han designado nueve Directores Titulares de los cuales uno representa a la Provincia de Río Negro, titular de las acciones clase A y ocho representan a las acciones clase B.</p> <p>Al 31-12-18 y a la fecha de emisión del presente Informe dos de ellos revisten la calidad de independientes, contando así con más del 20% de Directores independientes sobre el total de miembros.</p> <p>Durante el transcurso del año no ha sido cuestionada la independencia de los miembros del Directorio y no se han producido abstenciones por conflictos de interés.</p>
<b>Recomendación II.5: Comprometer a que existan normas y procedimientos inherentes a la selección y propuesta de miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea.</b> Responder si:			

Cumplimiento			
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)
II.5.1 La Emisora cuenta con un Comité de Nombramientos:	X		<p>Banco Patagonia cumple con las pautas establecidas en la normativa del BCRA para designar a los integrantes del Directorio. Atento a ello, los aspectos vinculados con el establecimiento de pautas para el nombramiento de tales funcionarios, ya se encuentran definidas por dicho Organismo, quien evaluará sus condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional.</p> <p>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.</p> <p>Las designaciones de los Superintendentes y Gerentes de primera línea son resueltas por el Directorio. Los Superintendentes y Gerentes designados deben cumplir con los mismos requisitos, en cuanto a prohibiciones e incompatibilidades que los Directores. A los efectos de que el Directorio pueda verificar que tanto sus miembros, como los de la Comisión Fiscalizadora y los de su Alta Gerencia, mantienen los antecedentes descriptos en el primer párrafo, anualmente, y en el marco de su designación cuando así corresponda, se realiza un procedimiento para verificar dichas condiciones.</p>
II.5.1.1 integrado por al menos tres miembros del Órgano de Administración, en su mayoría independientes,			No aplicable
II.5.1.2 presidido por un miembro independiente del Órgano de Administración,			No aplicable
II.5.1.3 que cuenta con miembros que acreditan suficiente idoneidad y experiencia en temas de políticas de capital humano			No aplicable Banco Patagonia cuenta con una Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional, que cuenta con miembros especializados en temas de capital humano, responsables de coordinar las políticas de desarrollo de las personas dentro de la Organización, proporcionando a las mismas la posibilidad de acceder a crecientes responsabilidades.
II.5.1.4 que se reúna al menos dos veces por año			No aplicable
II.5.1.5 cuyas decisiones no son necesariamente vinculantes para la Asamblea General de Accionistas sino de carácter consultivo en lo que hace a la selección de los miembros del Órgano de Administración.			No aplicable. La designación de Directores es facultad exclusiva de la Asamblea de Accionistas.
II.5.2 En caso de contar con un Comité de Nombramientos, el mismo:			
II.5.2.1. verifica la revisión y evaluación anual de su reglamento y sugiere al Órgano de Administración las modificaciones para su aprobación,			No aplicable
II.5.2.2 propone el desarrollo de criterios (calificación, experiencia, reputación profesional y ética, otros) para la selección de nuevos miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea,			No aplicable Ver punto II.5.1.
II.5.2.3 identifica los candidatos a miembros del Órgano de Administración a ser propuestos por el Comité a la Asamblea General de Accionistas,			No aplicable
II.5.2.4 sugiere miembros del Órgano de Administración que habrán de integrar los diferentes Comités del Órgano de Administración acorde a sus antecedentes,			No aplicable La composición y atribuciones de cada Comité es aprobada por el Directorio.
II.5.2.5 recomienda que el Presidente del Directorio no sea a su vez el Gerente General de la Emisora,			No aplicable El Presidente de Banco Patagonia no es Gerente General de la Entidad.
II.5.2.6 asegura la disponibilidad de los curriculum vitae de los miembros del Órgano de Administración y gerentes de la primera línea en la web de la Emisora, donde quede explicitada la duración de sus mandatos en el primer caso,			No aplicable Los curriculum vitae de los miembros del Directorio, Comisión Fiscalizadora y Gerencia de primera línea o Alta Gerencia se encuentran publicados en la página web de la Entidad <a href="http://www.bancopatagonia.com.ar">www.bancopatagonia.com.ar</a> . El detalle de sus miembros también se encuentra disponibles en la Autopista de la Información Financiera de la CNV, informando el vencimiento de sus mandatos.
II.5.2.7 constata la existencia de un plan de sucesión del Órgano de Administración y de gerentes de primera línea.			No aplicable La selección de los miembros del Directorio es competencia exclusiva de la Asamblea de Accionistas.  Al 31-12-18 el Directorio estaba compuesto por nueve miembros titulares y cinco miembros suplentes.  Con respecto a los gerentes de primera línea, el proceso de gestión del desempeño permite identificar el desarrollo individual de los colaboradores, generando información clave para identificar oportunidades de desarrollo y retención de talentos, ya que es política de la organización darle prioridad a los candidatos internos, cuando estos tuvieren las competencias adecuadas a los requisitos de la posición a cubrir.

Cumplimiento				
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)	
II.5.3 De considerar relevante agregar políticas implementadas realizadas por el Comité de Nombres de la Emisora que no han sido mencionadas en el punto anterior.				No aplicable
<b>Recomendación II.6: Evaluar la conveniencia de que miembros del Órgano de Administración y/o síndicos y/o consejeros de vigilancia desempeñen funciones en diversas Emisoras.</b> Responder si: La Emisora establece un límite a los miembros del Órgano de Administración y/o síndicos y/o consejeros de vigilancia para que desempeñen funciones en otras entidades que no sean del grupo económico, que encabeza y/o integra la Emisora. Especificar dicho límite y detallar si en el transcurso del año se verificó alguna violación a tal límite.	X			<p>Banco Patagonia considera que no es necesario ni conveniente establecer otros límites a los Directores, ni limitar a los miembros de la Comisión Fiscalizadora a ejercer su función de Síndicos en otras Sociedades, que los establecidos en la legislación aplicable vigente.</p> <p>En tal sentido, no podrán integrar el Directorio ni la Comisión Fiscalizadora, quienes se encuentren comprendidos en las inhabilidades e incompatibilidades previstas en la Ley General de Sociedades N° 19.550, ni en la Ley N° 21.526 de Entidades Financieras, ni las contempladas en la normativa del BCRA sobre Autoridades de Entidades Financieras, ni en la normativa de la CNV.</p> <p>Por su parte, el Estatuto Social del Banco dispone que no podrán ser Directores quienes desempeñen cualquier cargo o empleo, rentado o no, en la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal, con excepción de los docentes, ni los Directores o Administradores de personas jurídicas que sean deudores morosos de Entidades Financieras.</p>
<b>Recomendación II.7: Asegurar la Capacitación y Desarrollo de miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea de la Emisora.</b> Responder si:				
II.7.1 La Emisora cuenta con Programas de Capacitación continua vinculado a las necesidades existentes de la Emisora para los miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea, que incluyen temas acerca de su rol y responsabilidades, la gestión integral de riesgos empresariales, conocimientos específicos del negocio y sus regulaciones, la dinámica de la gobernanza de empresas y temas de responsabilidad social empresarial. En el caso de los miembros del Comité de Auditoría, normas contables internacionales, de auditoría y de control interno y de regulaciones específicas del mercado de capitales. Describir los programas que se llevaron a cabo en el transcurso del año y su grado de cumplimiento.	X			<p>La totalidad de los miembros del Directorio son sometidos a aprobación del BCRA, quien evalúa sus condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional, condiciones que deberán ser mantenidas durante todo el período de desempeño en el cargo.</p> <p>Asimismo, los miembros de la Alta Gerencia deben contar con condiciones generales de idoneidad y experiencia necesaria para gestionar el negocio bajo su supervisión.</p> <p>Considerando la importancia de mantener una actualización continua, los miembros de la Alta Gerencia han realizado durante el ejercicio diversos cursos de capacitación.</p>
II.7.2 La Emisora incentiva, por otros medios no mencionadas en II.7.1, a los miembros de Órgano de Administración y gerentes de primera línea mantener una capacitación permanente que complemente su nivel de formación de manera que agregue valor a la Emisora. Indicar de qué modo lo hace.	X			<p>Banco Patagonia desarrolla con habitualidad conferencias de economistas y de profesionales especializados en materia bancaria y financiera, convocando a los miembros del Directorio y a los niveles gerenciales, sin perjuicio de la participación de dichos funcionarios en diversos foros y en asociaciones de la industria.</p>
PRINCIPIO III. AVALAR UNA EFECTIVA POLÍTICA DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, ADMINISTRACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL RIESGO EMPRESARIAL				
<b>Recomendación III: El Órgano de Administración debe contar con una política de gestión integral del riesgo empresarial y monitorea su adecuada implementación.</b> Responder si:				
III.1 La Emisora cuenta con políticas de gestión integral de riesgos empresariales (de cumplimiento de los objetivos estratégicos, operativos, financieros, de reporte contable, de leyes y regulaciones, otros). Hacer una descripción de los aspectos más relevantes de las mismas.	X			<p>El Banco cuenta con políticas de control interno y de gestión de riesgos alineadas a las mejores prácticas de dichas materias.</p> <p>El Banco cuenta con políticas de control interno y de gestión de riesgos alineadas a las mejores prácticas de dichas materias.</p> <p>El control interno está conformado por cinco componentes interrelacionados: Ambiente de control, Evaluación del riesgo, Actividades de control, Información y comunicación y Monitoreo.</p> <p>Existen riesgos que son inherentes a las actividades desarrolladas por la Entidad, los cuales son administrados mediante un proceso de identificación, medición y control constante, a través de diversos indicadores. En ese marco, los principales riesgos a los que está expuesta la Entidad son: el riesgo de crédito, liquidez, tasa de interés, mercado, operacional, de tecnología y de modelo. Asimismo, los riesgos de concentración, reputacional y estratégico también son monitoreados por la Entidad.</p> <p>La Entidad cuenta con un proceso de gestión integral de los riesgos, liderado por la Superintendencia de Controles Internos y Gestión de Riesgos, conforme a los lineamientos establecidos por el Banco Central de la República Argentina, en línea con las buenas prácticas bancarias recomendadas por el Comité de Basilea. Dicha Superintendencia, reporta directamente al Directorio, asegurando su independencia respecto de las áreas de negocios.</p> <p>Para la identificación, evaluación, control y mitigación de cada uno de los principales riesgos, la Entidad cuenta con políticas y manuales de procedimientos, los cuales describen las áreas y comités intervinientes, los mecanismos y herramientas para la gestión de cada riesgo específico, así como las acciones mitigantes y los mecanismos a seguir para su implementación.</p>

Cumplimiento				
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)	
III.2 Existe un Comité de Gestión de Riesgos en el seno del Órgano de Administración o de la Gerencia General. Informar sobre la existencia de manuales de procedimientos y detallar los principales factores de riesgos que son específicos para la Emisora o su actividad y las acciones de mitigación implementadas. De no contar con dicho Comité, corresponderá describir el papel de supervisión desempeñado por el Comité de Auditoría en referencia a la gestión de riesgos. Asimismo, especificar el grado de interacción entre el Órgano de Administración o de sus Comités con la Gerencia General de la Emisora en materia de gestión integral de riesgos empresariales.	X			<p>La Entidad cuenta con dos Comités relacionados con la gestión de riesgos: - Comité de Riesgo Global (CRG): sus objetivos principales son proponer al Directorio la estrategia para la gestión de riesgos de mercado, tasa, liquidez y crédito, entre otros y, los límites globales de exposición a dichos riesgos. Por otra parte, toma conocimiento de las posiciones de cada riesgo y del cumplimiento de las políticas. El mismo está integrado por el Presidente de la Entidad, dos Vicepresidentes, el Superintendente de Controles Internos y Gestión de Riesgos, el Superintendente de Finanzas, Administración y Sector Público y el Superintendente de Créditos y Comercio Exterior. Asimismo, sin derecho a voto, participan el Gerente de Riesgos Financieros y el Gerente de Validación de Modelos. - Comité de Riesgo Operacional (CRO): tiene por objeto proponer al Directorio las políticas, estrategias y manuales, destinados a la gestión del riesgo operacional de los productos, actividades, procesos y sistemas de la entidad financiera, aplicables a cada unidad de negocio, evaluando que el proceso de vigilancia gerencial se adapte a los riesgos inherentes. Este Comité se encuentra integrado por un Vicepresidente, el Superintendente de Controles Internos y Gestión de Riesgos, el Superintendente de Operaciones, y el Superintendente de Tecnología, Comunicaciones y Sistemas. Como miembro sin derecho a voto participa el Gerente de Riesgo Operacional, Controles Internos y Compliance.</p>
III.3 Hay una función independiente dentro de la Gerencia General de la Emisora que implementa las políticas de gestión integral de riesgos (función de Oficial de Gestión de Riesgo o equivalente). Especificar	X			<p>La Superintendencia de Controles Internos y Gestión de Riesgos junto a las gerencias y áreas que la integran, es responsable por la gestión y monitoreo integral de los diversos riesgos asumidos por Banco Patagonia y sus subsidiarias locales. La misma, asegura el cumplimiento de las políticas interna y regulaciones vigentes en la materia, y desarrolla y propone políticas, circuitos y procedimientos para mitigar y controlar los riesgos. Esta Superintendencia es independiente de las áreas de negocios.</p>
III.4 Las políticas de gestión integral de riesgos son actualizadas permanentemente conforme a las recomendaciones y metodologías reconocidas en la materia. Indicar cuáles.	X			<p>Las políticas para la gestión integral de riesgos fueron confeccionadas en cumplimiento de las normativas del BCRA en materia de gobierno societario y gestión de riesgos.</p> <p>Dichas normas, adoptan los estándares internacionales establecidos por el Comité de Basilea y, las recomendaciones metodológicas de las normas ISO, COBIT y COSO, entre otras.</p> <p>Las políticas en cuestión son actualizadas en forma constante conforme a las novedades surgidas de dichos organismos y demás buenas prácticas en la materia.</p>
III.5 El Órgano de Administración comunica sobre los resultados de la supervisión de la gestión de riesgos realizada conjuntamente con la Gerencia General en los estados financieros y en la Memoria anual. Especificar los principales puntos de las exposiciones realizadas.	X			<p>El Directorio de la Entidad toma conocimiento de los resultados de la gestión de los riesgos a través de los Comités de Riesgo Global y Operacional, en los cuales participa al menos un Director, lo que permite dar cumplimiento a las diversas normativas internas y externas.</p> <p>Asimismo, los resultados de la gestión de riesgos se plasman en los estados financieros de la Entidad, sus notas y cuadros anexos. Además, la Entidad publica en su página web el reporte de "Disciplina de Mercado" de acuerdo a los estándares establecidos por el BCRA en su Com. "A" 6617.</p> <p>A través de esos medios, se hacen públicas las características más importantes del proceso de identificación, medición, monitoreo y control de riesgos, así como de las herramientas de apoyo para esa gestión.</p>
PRINCIPIO IV. SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA CON AUDITORÍAS INDEPENDIENTES				
<b>Recomendación IV: Garantizar la independencia y transparencia de las funciones que le son encomendadas al Comité de Auditoría y al Auditor Externo.</b> Responder si:				
IV.1 El Órgano de Administración al elegir a los integrantes del Comité de Auditoría teniendo en cuenta que la mayoría debe revestir el carácter de independiente, evalúa la conveniencia de que sea presidido por un miembro independiente.	X			<p>El Comité de Auditoría CNV se encuentra integrado por tres Directores, de los cuales dos revisten el carácter de independientes de acuerdo con lo exigido por las normas de la CNV. El comité de Auditoría CNV es presidido por un miembro del Órgano de Administración independiente. Asimismo el Presidente del Comité (miembro independiente) posee voto doble en caso de empate en la votación de temas que trata el Comité, según lo establece su Reglamento interno. En caso de ausencia del Presidente del Comité, el Vicepresidente (miembro independiente) también posee voto doble.</p>
IV.2 Existe una función de auditoría interna que reporta al Comité de Auditoría o al Presidente del Órgano de Administración y que es responsable de la evaluación del sistema de control interno. Indicar si el Comité de Auditoría o el Órgano de Administración hace una evaluación anual sobre el desempeño del área de auditoría interna y el grado de independencia de su labor profesional, entendiéndose por tal que los profesionales a cargo de tal función son independientes de las restantes áreas operativas y además cumplen con requisitos de independencia respecto a los accionistas de control o entidades relacionadas que ejerzan influencia significativa en la Emisora. Especificar, asimismo, si la función de auditoría interna realiza su trabajo de acuerdo a las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna emitidas por el Institute of Internal Auditors (IIA).		X		<p>La Entidad cuenta con una Gerencia de Auditoría Interna. El Gerente de Auditoría Interna participa, en carácter de invitado, de todas las reuniones del Comité de Auditoría CNV y es miembro del Comité de Auditoría BCRA.</p> <p>El Comité de Auditoría, en cumplimiento de las normas de la CNV, elabora anualmente un informe, evaluando ciertas cuestiones relacionadas con la emisión de información contable, los sistemas de control interno, la aplicación de las políticas de información sobre la gestión de riesgos, la revisión de los planes de la auditoría interna, del grado de independencia de su labor profesional y evalúa su desempeño, a través del análisis de su metodología de trabajo y de su Plan anual, así como todos los informes emitidos.</p> <p>Si bien la Entidad no ha adoptado formalmente un programa específico de aseguramiento y mejora de la calidad, en términos generales la Gerencia de Auditoría Interna, realiza su labor en línea con las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, ya que las normas del BCRA se encuentran alineadas con dicho marco internacional.</p>

Cumplimiento			
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)
	X		El Comité de Auditoría, en cumplimiento de las normas de la CNV, elabora anualmente un informe evaluando, entre otras cuestiones, la independencia, los planes de trabajo y el desempeño de la auditoría externa, la cual es realizada a través del análisis de los diferentes servicios prestados, los informes emitidos, las entrevistas efectuadas y/o la lectura de la documentación solicitada y la evaluación de la composición de los honorarios facturados.
IV.4 La Emisora cuenta con una política referida a la rotación de los miembros de la Comisión Fiscalizadora y/o del Auditor Externo; y a propósito del último, si la rotación incluye a la firma de auditoría externa o únicamente a los sujetos físicos.			Según el Estatuto Social los mandatos de los miembros de la Comisión Fiscalizadora son de un año y pueden ser reelectos, ya que se privilegia el conocimiento de la Entidad que van adquiriendo en el ejercicio de su función.  Con respecto a la rotación de los auditores externos la normativa del BCRA, dispone que el socio firmante no podrá desempeñarse al mismo tiempo en más de una entidad financiera, y que dicho profesional no podrá ejercer su función por más de cinco ejercicios consecutivos en la Entidad.  Con respecto a la normativa de la CNV, a la fecha de emisión del presente informe, la misma no requiere la rotación de las firmas de auditoría. Asimismo dicha normativa establece que los socios a cargo de la auditoría podrán ejercer su tarea en forma continua por un plazo máximo de siete años.  Desde la Asamblea Ordinaria y Extraordinaria 2016, se resolvió designar para los ejercicios 2016, 2017 y 2018 la firma de auditoría externa que se viene desempeñando desde el ejercicio 2013.
<b>PRINCIPIO V. RESPETAR LOS DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS</b>			
<b>Recomendación V.1: Asegurar que los accionistas tengan acceso a la información de la Emisora.</b> Responder si:			
V.1.1 El Órgano de Administración promueve reuniones informativas periódicas con los accionistas coincidiendo con la presentación de los estados financieros intermedios. Explicitar indicando la cantidad y frecuencia de las reuniones realizadas en el transcurso del año.	X		Banco Patagonia ha previsto en su estructura la función de "Relación con Inversores" la cual entre otras actividades se encarga de mantener vínculos con accionistas, inversores, -potenciales o existentes-, analistas, calificadoras y bancos de inversión.  Durante el año 2018 se realizaron cuatro conferencias telefónicas mediante las cuales se hicieron públicos los resultados trimestrales y/o anuales.
V.1.2 La Emisora cuenta con mecanismos de información a inversores y con un área especializada para la atención de sus consultas. Adicionalmente cuenta con un sitio web que puedan acceder los accionistas y otros inversores, y que permita un canal de acceso para que puedan establecer contacto entre sí. Detallar.	X		Banco Patagonia, publica y mantiene actualizada su información financiera, institucional y/o de disciplina de mercado, a través de su website ( <a href="http://www.bancopatagonia.com.ar">www.bancopatagonia.com.ar</a> ), en la Autopista de la Información Financiera (AIF) de la Comisión Nacional de Valores ( <a href="http://www.cnv.gob.ar">www.cnv.gob.ar</a> ), en el Boletín de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires (BCBA/BYMA) y en BM&FBovespa ( <a href="http://www.bmfbovespa.com.br">www.bmfbovespa.com.br</a> ), según corresponda.  A través de su Área de Relación con Inversores, área especializada para la atención de dicho público, mantiene un canal abierto permanente con los inversores-potenciales o existentes- atendiendo sus consultas principalmente mediante correo electrónico ( <a href="mailto:investors@bancopatagonia.com.ar">investors@bancopatagonia.com.ar</a> ).
<b>Recomendación V.2: Promover la participación activa de todos los accionistas.</b> Responder si:			
V.2.1 El Órgano de Administración adopta medidas para promover la participación de todos los accionistas en las Asambleas Generales de Accionistas. Explicitar, diferenciando las medidas exigidas por ley de las ofrecidas voluntariamente por la Emisora a sus accionistas.	X		La Entidad realiza los procedimientos de notificación y anuncio de la celebración de la Asamblea General de Accionistas, no solo cumpliendo las normas locales (procedimientos normados por la Ley General de Sociedades N° 19.550, y por la Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales, reglamentada por la Resolución N° 622/13 de la CNV), sino también haciendo extensivo el procedimiento para los tenedores de los Brazilian Depositors Receipts en el exterior.  No existen limitaciones que restrinjan la participación de los accionistas minoritarios a las Asambleas  A las Asambleas que aprobaron Estados Contables, celebradas en el año 2018 y en el año 2017, asistieron un 98,85% y un 98,87% de accionistas respectivamente, lo que demuestra una importante participación.

Cumplimiento			
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)
V.2.2 La Asamblea General de Accionistas cuenta con un Reglamento para su funcionamiento que asegura que la información esté disponible para los accionistas, con suficiente antelación para la toma de decisiones. Describir los principales lineamientos del mismo.	X		Banco Patagonia considera que la reglamentación a través de la Ley General de Sociedades N° 19.550, Ley de Mercado de Capitales y normas de la Comisión Nacional de Valores, es suficiente y adecuada en lo relativo a disponibilidad de información para la toma de decisiones por parte de los accionistas.  La Entidad, cumpliendo no solo con la normativa mencionada, sino con su compromiso ante sus accionistas, asegura la disposición de la información a tratarse en las asambleas, a partir de la convocatoria, informada al mercado según la exigencia de las normas de la CNV, y publicada con una antelación no mayor a 45 días y no menor a 20 días de la celebración de la Asamblea.
V.2.3 Resultan aplicables los mecanismos implementados por la Emisora a fin que los accionistas minoritarios propongan asuntos para debatir en la Asamblea General de Accionistas de conformidad con lo previsto en la normativa vigente. Explicitar los resultados.	X		La Entidad cumple con los procedimientos normados en la Ley General de Sociedades N° 19.550 y por las normas aplicables a las Sociedades bajo el régimen de oferta pública, y no existen limitaciones de ninguna índole que restrinjan la participación de los accionistas minoritarios en las Asambleas. No se han verificado situaciones en las que un accionista minoritario proponga asuntos a debatir.
V.2.4 La Emisora cuenta con políticas de estímulo a la participación de accionistas de mayor relevancia, tales como los inversores institucionales. Especificar.	X		Las convocatorias se hacen para todos los accionistas por igual, cumpliendo con la normativa vigente, sin hacer distinciones entre los distintos tipos de inversores. Dado el alto porcentaje de asistencia a las últimas Asambleas de Accionistas de aprobación de Estados Contables, a las que asistieron en el año 2018 y en el año 2017 un 98,85% y un 98,87% de accionistas respectivamente, no se considera necesaria la aplicación de políticas de estímulo.
V.2.5 En las Asambleas de Accionistas donde se proponen designaciones de miembros del Órgano de Administración se dan a conocer, con carácter previo a la votación: (i) la postura de cada uno de los candidatos respecto de la adopción o no de un Código de Gobierno Societario; y (ii) los fundamentos de dicha postura.	X		El Código de Gobierno Societario, adoptado por Banco Patagonia, contiene los lineamientos de la política adoptada por su Directorio para las buenas prácticas de gobierno. El cumplimiento del mismo es un requisito para el ejercicio de sus cargos y son los responsables, junto a la Alta Gerencia, de velar por su cumplimiento. El mismo es revisado semestralmente y elevado a la aprobación del Directorio.  Los miembros del Directorio al momento de aceptar sus cargos, adoptan y deben cumplir con las políticas de la Entidad, con lo cual no se considera necesario ni normativamente exigible manifestar la postura al respecto en la Asamblea de Accionistas.
<b>Recomendación V.3: Garantizar el principio de igualdad entre acción y voto.</b> Responder si: <b>La Emisora cuenta con una política que promueva el principio de igualdad entre acción y voto.</b> Indicar cómo ha cambiado la composición de acciones en circulación por clase en los últimos tres años.	X		El capital social de Banco Patagonia está integrado por acciones clase A y acciones clase B, ambas clases corresponden a acciones ordinarias que otorgan derecho a 1 voto por acción. Según la Ley N° 19.550, no pueden emitirse acciones de voto privilegiado, después de que la Sociedad haya sido autorizada a hacer oferta pública de sus acciones.  La cantidad de acciones en circulación de la clase A asciende a 22.768.818, Dicha cantidad no se ha modificado en los últimos tres años.  Por las acciones clase B el 29 de marzo de 2016 la Inspección General de Justicia registró la reducción del capital social por 119.500 acciones escriturales, ordinarias de V\$N 1 y un voto por acción, representativas del 0,016% del capital social que se encontraban en cartera y que habían sido adquiridas conforme el artículo 68 de la Ley N° 17.811. Desde dicha fecha a la actualidad, la cantidad de acciones clase B asciende a 696.376.419.
<b>Recomendación V.4: Establecer mecanismos de protección de todos los accionistas frente a las tomas de control.</b> Responder si: La Emisora adhiere al régimen de oferta pública de adquisición obligatoria. Caso contrario, explicitar si existen otros mecanismos alternativos, previstos estatutariamente, como el tag along u otros.	X		El artículo 90 de la Ley de Mercado de Capitales N° 26.831 establece la obligatoriedad para todas las Sociedades listadas de adherirse al Régimen de oferta pública de adquisición establecido en dicha Ley.
<b>Recomendación V.5: Alentar la dispersión accionaria de la Emisora.</b> Responder si: La Emisora cuenta con una dispersión accionaria de al menos 20 por ciento para sus acciones ordinarias. Caso contrario, la Emisora cuenta con una política para aumentar su dispersión accionaria en el mercado. Indicar cuál es el porcentaje de la dispersión accionaria como porcentaje del capital social de la Emisora y cómo ha variado en el transcurso de los últimos tres años.		X	El porcentaje de acciones en el mercado al cierre del ejercicio 2016, 2017 y 2018 ascendía a 16,44%. La Emisora evaluará un mayor porcentaje de dispersión bajo condiciones favorables de mercado.

Cumplimiento			
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)
<b>Recomendación V.6: Asegurar que haya una política de dividendos transparente.</b> Responder si			
V.6.1 La Emisora cuenta con una política de distribución de dividendos prevista en el Estatuto Social y aprobada por la Asamblea de Accionistas en las que se establece las condiciones para distribuir dividendos en efectivo o acciones. De existir la misma, indicar criterios, frecuencia y condiciones que deben cumplirse para el pago de dividendos.	X		El Estatuto Social, en su artículo 20, determina el destino que se dará a las ganancias realizadas y líquidas que surjan de los Estados Contables anuales, aprobados por la Asamblea de Accionistas. La Entidad cuenta con una política de distribución de utilidades, 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., El monto a distribuir se pagará en efectivo, previa autorización del BCRA.  Dicho Organismo establece que se 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.  En el punto 9 de la Memoria Anual Integrada adjunta se encuentra el proyecto de distribución de utilidades propuesto por el Directorio de la Entidad.
V.6.2 La Emisora cuenta con procesos documentados para la elaboración de la propuesta de destino de resultados acumulados de la Emisora que deriven en constitución de reservas legales, estatutarias, voluntarias, pase a nuevo ejercicio y/o pago de dividendos. Explicitar dichos procesos y detallar en que Acta de Asamblea General de Accionistas fue aprobada la distribución (en efectivo o acciones) o no de dividendos, de no estar previsto en el Estatuto Social.	X		Banco Patagonia cuenta con procedimientos para la elaboración del proyecto de distribución de resultados, que se realiza de acuerdo al marco regulatorio del BCRA y de la política interna de la Entidad. Dicho proyecto se somete a consideración del Directorio, cuya aprobación queda documentada en acta de Directorio, en los Estados Financieros y en la Memoria. El Directorio eleva dicho proyecto a la Asamblea de Accionistas, quienes finalmente decidirán su aprobación o modificación. Cabe aclarar que la normativa del BCRA, establece las condiciones a tener en cuenta para determinar si es necesaria o no la previa autorización del BCRA para el pago de dividendos.  En la Asamblea de accionistas celebrada el 25-04-18, se aprobó el destino de los resultados al 31-12-17, incluyendo el pago de dividendos en efectivo por miles de \$ 1.777.606.- sujeto a la autorización del BCRA, según lo mencionada en el párrafo anterior.
<b>PRINCIPIO VI. MANTENER UN VÍNCULO DIRECTO Y RESPONSABLE CON LA COMUNIDAD</b>			
<b>Recomendación VI: Suministrar a la comunidad la revelación de las cuestiones relativas a la Emisora y un canal de comunicación directo con la empresa.</b> Responder si:			
VI.1 La Emisora cuenta con un sitio web de acceso público, actualizado, que no solo suministre información relevante de la empresa (Estatuto Social, grupo económico, composición del Órgano de Administración, estados financieros, Memoria anual, entre otros) sino que también recoja inquietudes de usuarios en general.	X		Banco Patagonia cuenta con un sitio web de acceso público, ( <a href="http://www.bancopatagonia.com.ar">www.bancopatagonia.com.ar</a> ) que no solo suministra información societaria, financiera y/o de disciplina de mercado en forma permanente, sino que además informa detalladamente sobre sus canales de atención. Tanto a través de sus líneas de atención telefónicas, como de un formulario a completar desde su página web, o por carta, los usuarios pueden enviar inquietudes, reclamos o consultas.  Adicionalmente, se puede acceder al nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico del responsable titular y suplente de atención al usuario financiero.
VI.2 La Emisora emite un Balance de Responsabilidad Social y Ambiental con frecuencia anual, con una verificación de un Auditor Externo independiente. De existir, indicar el alcance o cobertura jurídica o geográfica del mismo y dónde está disponible. Especificar que normas o iniciativas han adoptado para llevar a cabo su política de responsabilidad social empresarial (Global Reporting Initiative y/o el Pacto Global de Naciones Unidas, ISO 26.000, SA8000, Objetivos de Desarrollo del Milenio, SGE 21-Foretica, AA 1000, Principios de Ecuador, entre otras)	X		Banco Patagonia emite, desde el año 2007, un Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial que se encuentra disponible en la página web <a href="http://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/rse.php">http://www.bancopatagonia.com.ar/institucional/banco-patagonia/rse.php</a>  El Informe da cuenta de las acciones llevadas a cabo desde el negocio impactando en la dimensión económica, la social y la ambiental. También da cuenta de los programas de injerencia en la comunidad, impulsados en los ámbitos de la educación, la cultura, el fortalecimiento local, el emprendedurismo, y el medio ambiente. Se exponen también las acciones específicas de voluntariado corporativo.  A partir del año 2013, el informe de RSE se realiza de acuerdo a las guías y lineamientos GRI.  El Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2017 fue elaborado considerando la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) tomando en cuenta además los Suplementos Sectoriales para la Industria Financiera. Dicho informe fue aprobado por el Directorio y cuenta con Informe de auditor independiente y.  El reporte del ejercicio 2018 ha sido elaborado considerando los lineamientos del IIRC (International Integrated Reporting Council)

Cumplimiento			
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)
<b>PRINCIPIO VII. REMUNERAR DE FORMA JUSTA Y RESPONSABLE</b>			
<b>Recomendación VII: Establecer claras políticas de remuneración de los miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea, con especial atención a la consagración de limitaciones convencionales o estatutarias en función de la existencia o inexistencia de ganancias.</b> Responder si:			
VII.1 La Emisora cuenta con un Comité de Remuneraciones:	X		La Entidad cuenta con un Comité de Desarrollo Humano.
VII.1.1 integrado por al menos tres miembros del Órgano de Administración, en su mayoría independientes,		X	Está integrado por cuatro miembros del Órgano de Administración, el Presidente del Directorio, dos Vicepresidentes y un Director independiente. Adicionalmente, lo integran como miembros sin derecho a voto el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional y el Gerente Ejecutivo de Secretaría de Directorio.
VII.1.2 presidido por un miembro independiente del Órgano de Administración,		X	El Director Independiente no preside el Comité
VII.1.3 que cuenta con miembros que acreditan suficiente idoneidad y experiencia en temas de políticas de recursos humanos,	X		Los integrantes del Comité, miembros del Directorio, poseen experiencia e idoneidad suficiente en el tema. Asimismo, integra el Comité el Gerente Ejecutivo de Desarrollo Humano y Clima Organizacional, como máximo responsable del área especializada en la materia.
VII.1.4 que se reúna al menos dos veces por año.	X		El Reglamento de funcionamiento del Comité, establece que sus miembros deben reunirse mensualmente.
VII.1.5 cuyas decisiones no son necesariamente vinculantes para la Asamblea General de Accionistas ni para el Consejo de Vigilancia sino de carácter consultivo en lo que hace a la remuneración de los miembros del Órgano de Administración.		X	Los honorarios a los miembros del Directorio no son atribución del Comité de Desarrollo Humano. De acuerdo a lo establecido por la ley argentina tales atribuciones corresponden a la Asamblea de Accionistas (ver punto VII.4).
VII.2 En caso de contar con un Comité de Remuneraciones, el mismo:			
VII.2.1 asegura que exista una clara relación entre el desempeño del personal clave y su remuneración fija y variable, teniendo en cuenta los riesgos asumidos y su administración,	X		Es política de Banco Patagonia que las retribuciones a su personal sean competitivas, 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 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.  Asimismo, este Comité aprueba los montos a distribuir en concepto de gratificación por desempeño. Toma en cuenta la información emanada del informe anual del Comité de Riesgos Global y del Comité de Riesgo Operacional, a fin de ponderar los resultados económicos organizacionales en relación al cumplimiento de los límites de riesgo definidos por el Directorio. De esta forma propicia una estrecha relación entre el desempeño de la Alta Gerencia y las gratificaciones económicas a las que sus integrantes puedan acceder, considerando los riesgos asumidos durante el ejercicio y su administración.
VII.2.2 supervisa que la porción variable de la remuneración de miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea se vincule con el rendimiento a mediano y/o largo plazo de la Emisora,		X	El Comité de Desarrollo Humano, aprueba el pago de la gratificación anual, teniendo en cuenta una toma prudente de riesgos.  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.  Las remuneraciones (honorarios) al Directorio no son atribución del Comité de Desarrollo Humano.
VII.2.3 revisa la posición competitiva de las políticas y prácticas de la Emisora con respecto a remuneraciones y beneficios de empresas comparables, y recomienda o no cambios,	X		Una de las atribuciones del Comité es aprobar las políticas relacionadas con compensaciones, de manera previa a su elevación al Directorio. A fin de monitorear y orientar las prácticas de compensación, la Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional se provee de encuestas e informes realizados por consultores externos especializados en el tema.

Cumplimiento			
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)
VII.2.4 define y comunica la política de retención, promoción, despido y suspensión de personal clave,	X		El Comité cuenta con las siguientes atribuciones a. Analizar y aprobar los incrementos salariales del personal de la Entidad. b. Aprobar los ascensos del personal con cargo inferior a Gerente. c. Aprobar los movimientos internos que involucren a los siguientes cargos jerárquicos: Gerente de Sucursal, Gerente de Centro Empresas, Gerente Corporate, Gerente de área, Gerente Regional, Gerente Ejecutivo o Superintendente. d. Tomar conocimiento de las bajas del personal y ratificar o no las altas. Analizar y aprobar la política de compensación de la Alta Gerencia en el marco de la política de compensaciones
VII.2.5 informa las pautas para determinar los planes de retiro de los miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea de la Emisora,			No aplicable. Banco Patagonia no posee planes de retiro.
VII.2.6 da cuenta regularmente al Órgano de Administración y a la Asamblea de Accionistas sobre las acciones emprendidas y los temas analizados en sus reuniones,	X		Los temas tratados en las reuniones del Comité, son formalizados en actas que se elevan al Directorio para su toma de conocimiento, siendo el Directorio el encargado de elevar a la Asamblea de accionistas los temas en caso de corresponder.
VII.2.7 garantiza la presencia del Presidente del Comité de Remuneraciones en la Asamblea General de Accionistas que aprueba las remuneraciones al Órgano de Administración para que explique la política de la Emisora, con respecto a la retribución de los miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea.	X		Todos los integrantes con derecho a voto del Comité de Desarrollo Humano están presentes en la Asamblea de Accionistas (Sus integrantes están detallados en el punto VII.1.1.).  No es atribución de este Comité el tratamiento de las remuneraciones del órgano de administración (Ver lo explicado en el punto VII.4.).
VII.3 De considerar relevante mencionar las políticas aplicadas por el Comité de Remuneraciones de la Emisora que no han sido mencionadas en el punto anterior.			
VII.4 En caso de no contar con un Comité de Remuneraciones, explicar cómo las funciones descriptas en VII. 2 son realizadas dentro del seno del propio Órgano de Administración.			Si bien el tratamiento de los honorarios a los Directores no es atribución de este Comité, el Directorio de Banco Patagonia 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 ni otra retribución variable.
<b>PRINCIPIO VIII. FOMENTAR LA ÉTICA EMPRESARIAL</b>			
<b>Recomendación VIII: Garantizar comportamientos éticos en la Emisora.</b> Responder sí:			
VIII.1 La Emisora cuenta con un Código de Conducta Empresaria. Indicar principales lineamientos y si es de conocimiento para todo público. Dicho Código es firmado por al menos los miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea. Señalar si se fomenta su aplicación a proveedores y clientes.	X		El Directorio de Banco Patagonia ha aprobado un Código de Ética, comunicado a toda la Organización, con el objeto de facilitar el conocimiento y comprensión de los principios éticos y de conducta que cada integrante del Banco debe observar en su desempeño, respetando las más altas normas de conducta, trabajando con eficiencia, calidad y transparencia, siendo la base para un comportamiento ético con clientes, proveedores, organismos de control y la comunidad en la que se opera.  Asimismo, fija las pautas a fin de evitar todo conflicto de intereses personales y los intereses de negocios del Banco o sus clientes  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 establece la política y los procedimientos correspondientes a las normas legales y éticas aplicables..

Cumplimiento			
T. (1)	P. (1)	I. (1)	INFORMAR (2) O EXPLICAR (3)
VIII.2 La Emisora cuenta con mecanismos para recibir denuncias de toda conducta ilícita o anti ética, en forma personal o por medios electrónicos garantizando que la información transmitida responda a altos estándares de confidencialidad e integridad, como de registro y conservación de la información. Indicar si el servicio de recepción y evaluación de denuncias es prestado por personal de la Emisora o por profesionales externos e independientes para una mayor protección hacia los denunciantes.	X		El Directorio del Banco aprobó una Política de Gestión del Canal de Denuncias (Línea Ética) dirigida a todos sus colaboradores, como así también a sus proveedores, para que puedan denunciar la ocurrencia de irregularidades o comportamientos que afecten los principios de integridad institucional. Para ello se ha implementado un canal de denuncias, denominado "Línea Ética", como el canal formal, seguro, anónimo y confidencial, a través de la cual se atienden las denuncias recibidas, sobre actuaciones o comportamientos que puedan ser contrarios a los establecidos en el Código de Ética, a los valores organizacionales y/o a la normativa legal o interna.  Asimismo, el Directorio de Banco Patagonia ha aprobado la política para la gestión de fraudes, ilícitos e irregularidades. La misma describe el procedimiento a seguir, a cargo del sector Investigaciones Especiales, al momento de detectar o tomar conocimiento sobre hechos fraudulentos, circunstancias o conductas irregulares, que hayan sido informadas a través de los canales habilitados a tal fin.  A través de la página WEB del Banco, o del Centro de atención telefónica al cliente, se puede presentar cualquier queja o reclamo, registrado y derivado al sector correspondiente.  Banco Patagonia posee además una dirección de correo electrónico investigacionesespeciales@bancopatagonia.com.ar, a la cual puede enviarse todo descubrimiento o sospecha de la existencia de una actividad ilícita que afecte el funcionamiento del Banco.
VIII.3 La Emisora cuenta con políticas, procesos y sistemas para la gestión y resolución de las denuncias mencionadas en el punto VIII.2. Hacer una descripción de los aspectos más relevantes de las mismas e indicar el grado de involucramiento del Comité de Auditoría en dichas resoluciones, en particular en aquellas denuncias asociadas a temas de control interno para reporte contable y sobre conductas de miembros del Órgano de Administración y gerentes de la primera línea.	X		Banco Patagonia cuenta con un Manual para la Gestión del Canal de Denuncias (Línea Ética), que describe el circuito de funcionamiento de la Línea, y de las distintas etapas involucradas en el proceso. Las denuncias podrán ser efectuadas a través de los siguientes medios: (i) Teléfono; (ii) Formularios web; (iii) e-mail.  Es atribución tanto del Comité de Auditoría CNV como del Comité de Auditoría BCRA, tomar conocimiento en forma periódica de las principales denuncias recibidas por el Banco;  La Entidad cuenta con un área destinada a canalizar todas las quejas, reclamos o denuncias recibidas, estando los datos de sus responsables (nombre, teléfono y correo electrónico) publicados en la página de internet del BCRA y del Banco. Asimismo, la Entidad cuenta con un área de Investigaciones Especiales, a cargo de tareas de prevención de fraudes, su análisis y resolución, y tal lo expresado en el punto II.1.1.8 y VIII.2 el Directorio ha adoptado una política de prevención de fraudes, ilícitos e irregularidades.
<b>PRINCIPIO IX: PROFUNDIZAR EL ALCANCE DEL CÓDIGO</b>			
<b>Recomendación IX: Fomentar la inclusión de las previsiones que hacen a las buenas prácticas de buen gobierno en el Estatuto Social.</b> Responder sí: El Órgano de Administración evalúa si las previsiones del Código de Gobierno Societario deben reflejarse, total o parcialmente, en el Estatuto Social, incluyendo las responsabilidades generales y específicas del Órgano de Administración. Indicar cuales previsiones están efectivamente incluidas en el Estatuto Social desde la vigencia del Código hasta el presente.	X		El Estatuto Social reglamenta la constitución y funcionamiento del Directorio, y sus atribuciones están detalladas en el artículo décimo tercero del mismo, y en el Reglamento interno de funcionamiento del Órgano. A su vez en el Código de Gobierno Societario se detallan funciones específicas de dicho Órgano. Dicho Código incluye ciertas previsiones del Estatuto Social, pero el Directorio entiende que no es necesario ni conveniente reflejarlo en su totalidad en el Estatuto, ya que fue aprobado por el Directorio como su política de gobierno societario, sujeto a revisión semestral, a fin de mantenerlo actualizado en función de la evolución de las nuevas prácticas, y/o de la normativa en la materia.

(1) Marcar con una cruz si corresponde.

(2) En caso de cumplimiento total, informar de qué modo la Emisora cumple los principios y recomendaciones del Código de Gobierno Societario.

(3) En caso de cumplimiento parcial o incumplimiento justificar el por qué e indicar qué acciones tiene previsto el Órgano de Administración de la Emisora para incorporar aquello que no adopta en el próximo ejercicio o siguientes si las hubiere.

Esta Memoria Anual Integrada fue desarrollada en colaboración con referentes de cada una de las áreas del Banco, especialmente con la Gerencia Ejecutiva de Secretaría de Directorio y Gerencia Ejecutiva de Administración.

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

**Facilitadores externos**

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

**Verificación externa**

KPMG Argentina  
[www.kpmg.com.ar](http://www.kpmg.com.ar)

**Diseño y Producción**

Tresen Comunicación Inteligente  
[tresen.com.ar](http://tresen.com.ar)

**Coordinación general:**

**Gerencia Ejecutiva de Desarrollo Humano y Clima Organizacional**

[rse@bancopatagonia.com.ar](mailto:rse@bancopatagonia.com.ar)

(011) 4323 - 5517

Av. de Mayo 701, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

[www.bancopatagonia.com.ar](http://www.bancopatagonia.com.ar)



**BANCOPATAGONIA**